

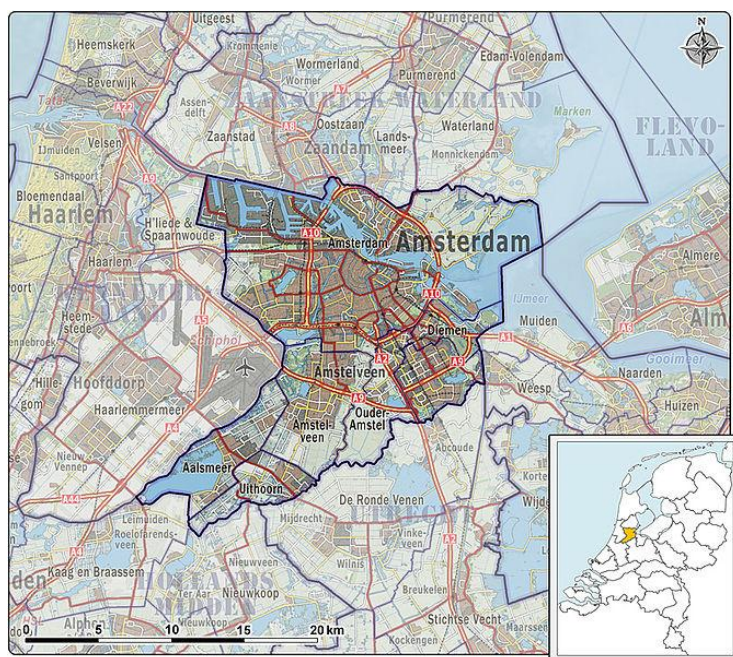
# Meldkamer Amsterdam-Amstelland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Amsterdam-Amstelland is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1 Verzorgingsgebied en risico's

De Gemeenschappelijke meldkamer (GMK) Amsterdam-Amstelland bevindt zich in Amsterdam en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (zie figuur 1 en tabel 1). De meldkamer ambulancezorg bedient naast veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland ook veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Amsterdam-Amstelland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Amsterdam-Amstelland).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Amsterdam-Amstelland.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Amsterdam</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Amsterdam-Amstelland De meldkamer ambulancezorg bedient naast veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland ook veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	354,95 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	958.056
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	3403 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	6
<b>Regioprofiel</b>	De regio is dichtbevolkt en kent naast Schiphol zware industrie in het havengebied, maar ook in Uithoorn. Grote economische waarde voor Nederland; de Zuidas (in Amsterdam Zuid) is het financiële hart van Nederland, de Bloemenveiling in Aalsmeer. Regio ligt grotendeels onder zee niveau.
<b>Risico's</b>	BRZO (Besluit Risico's Zware Ongevallen) risicolocaties vooral in het Westelijk Havengebied en in de gemeenten Diemen en Uithoorn. Vliegverkeer rondom Schiphol. Zwaarbelaste wegeninfrastructuur. Vier risicotunnels. Vervoer van gevaarlijke stoffen over het Noordzeekanaal van en naar Amsterdam. Diverse grote evenementen zorgen voor risico's voor de openbare orde.

Bron: Hoofdrapport regionaal risicoprofiel VAA (2011)

## 1.2 Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De meldkamer leverde geen gegevens aan over het aantal meldingen buiten 1-1-2 en het totaal aantal meldingen. Daarnaast maakte de meldkamer onderscheid in ochtend, middag, avond en nacht. Daarbij is het tijdsblok niet aangegeven.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen van juni 2013 tot juni 2014 van de meldkamer Amsterdam-Amstelland per discipline per dienst.

	Politie				Brandweer				Ambulancezorg				Totaal
	Och tend	Midd ag	Avon d	Nach t	Ochte nd	Midd ag	Avon d	Nach t	Ochte nd	Midd ag	Avon d	Nach t	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	17.531	36.962	39.334	23.224	2.831	4.054	4.188	2.275	11.753	18.779	16.548	9.915	<b>148.060</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar<sup>2</sup></b>													
<b>Totaal</b>													

<sup>2</sup> De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De inhoud van de verzameling andere meldingen verschilt per meldkamer.

*Bron: (2013 VM2;2013 VM3;2014 VM1;2014 VM2;2014 VM3) (diepte 2): Uitgesloten items (Mei; November) (Brandweer; Brandweer/Centraal Post Ambulance; Centraal Post Ambulance; Politie): Uitgesloten items (Brandweer/Centraal Post Ambulance) 1-1-2 Amsterdam.*

### **1.3 Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

Het Veiligheidsbestuur, het voormalig regionaal college van politie, de regionaal brandweercommandant, de politiechef en de directeur Gemeenschappelijke Meldkamer hebben in een managementovereenkomst<sup>3</sup> (2012) afspraken vastgelegd over het in stand houden van de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK). De overeenkomst beschrijft onder andere dat de centrale aansturing en de dagelijkse leiding van de GMK inzake organisatie, beheer en exploitatie bij de politie ligt en dat de wettelijke verantwoordelijkheid voor de brandweezorg bij het Veiligheidsbestuur blijft. De politiechef legt verantwoording af aan het regionaal college en het veiligheidsbestuur over het beoogde en gerealiseerde functioneren van de GMK.

Daarnaast hebben de politie en Ambulance Amsterdam (AA) in een overeenkomst<sup>4</sup> (2013) afspraken vastgelegd. De afspraken hebben betrekking op het onderbrengen op één locatie van de meldkamers van de drie disciplines en op de faciliteiten die de politie levert aan de MKA. In de overeenkomst wordt melding gedaan van een convenant die de Veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland met AA hebben afgesloten. De GMK leverde dit convenant niet aan bij de inspectie.

De meldkamers van politie en brandweer zijn in Amsterdam-Amstelland geïntegreerd, maken deel uit van de politieorganisatie en zijn onderdeel van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De meldkamer ambulancezorg (MKA) neemt gecolokeerd deel aan de GMK en is onderdeel van AA. AA is in januari 2012 ontstaan uit een samenvoeging van VZA (Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam) en de ambulancedienst en meldkamer ambulancezorg van de GGD Amsterdam. AA heeft de vergunning als regionale ambulancevoorziening (RAV) om in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland ambulancezorg te verrichten.

De afdeling beheer van de GMK valt onder de politie Eenheid Amsterdam.

De meldkamer heeft een directeur GMK, een manager meldkamer ambulancezorg en twee teamleiders voor politie/brandweer.

De inspecties gebruiken in dit meldkamerbeeld de term GMK voor de gezamenlijke meldkamer van politie/ brandweer en MKA.

#### **Directeur**

De directeur GMK is aangesteld door het bestuur van de veiligheidsregio en is in dienst van de politie. De positie en verantwoordelijkheid van de directeur zijn uitgewerkt in het

---

<sup>3</sup> Managementovereenkomst Gemeenschappelijke Meldkamer Politie en Brandweer Amsterdam-Amstelland. 1 oktober 2012.

<sup>4</sup> Overeenkomst Politie Amsterdam - Ambulance Amsterdam. 18 november 2013.

samenwerkingsconvenant GMK (2012) van het veiligheidsbestuur en het regionaal college. De directeur valt onder de verantwoordelijkheid van de politiechef van de regionale eenheid (hierna genoemd politiechef). De directeur legt verantwoording af over de meldkamer politie/brandweer aan het veiligheidsbestuur via de politiechef. Daarbij is ook het functioneren van de meldkamer ten behoeve van de ambulancezorg opgenomen. Na oprichting van het DROC is de functie van directeur gekoppeld aan de functie van sectorhoofd DROC.

De directeur GMK is verantwoordelijk voor de operationele aansturing en de planvorming van de GMK. Dit betreft de dagelijkse leiding van de GMK, de aansturing van de meldkamerprocessen, de voorbereiding en uitvoering van het jaarplan, de managementrapportage en het jaarverslag. Ook is de directeur verantwoordelijk voor de opschaling op de GMK. De directeur vervult daarnaast de rol van hoofd van de politie/brandweerkolom en is in die hoedanigheid verantwoordelijk voor onder andere het opleidingsplan, de begroting en de kwaliteitszorg binnen de betreffende kolom.

De directeur legt verantwoording af in het directieoverleg (niet zijnde de veiligheidsdirectie) over de resultaten en prestaties van de GMK aan de hand van een managementrapportage (marap) die een analist vanuit de politieorganisatie<sup>5</sup> maandelijks opstelt voor de drie disciplines gezamenlijk. In het directieoverleg zitten de politiechef, het hoofd Operatiën/plaatsvervangend politiechef, de directeur AA, de regionale brandweercommandant, de directeur Publieke Gezondheid en de directeur GMK. Tevens neemt het hoofd Veiligheidsbureau Amsterdam-Amstelland deel. Het directieoverleg vindt zes keer per jaar plaats. Overleg tussen de directeur GMK, de eenheidsleiding politie en de korpsleiding brandweer, waarbij wordt ingegaan op de dienstverlening van de meldkamer politie/brandweer aan de brandweer en op evaluaties van incidenten, vindt niet afzonderlijk plaats maar geïntegreerd in het directieoverleg.

#### **1.4 Inrichting en verantwoording**

De meldkamer van de politie (waaronder ook de brandweer valt) en de MKA zijn sinds 26 mei 2013 op basis van colokatie gevestigd in een gemeenschappelijke meldkamer (de GMK).

Het managementteam (MT) GMK komt maandelijks bijeen en bestaat uit de directeur, de leidinggevendenden van politie en ambulance<sup>6</sup>, een vertegenwoordiger van de afdeling beheer, de chef van het RTIC en een contactpersoon van de brandweerorganisatie. De laatste is als afgevaardigde vanuit de brandweerorganisatie aangewezen door de korpsleiding brandweer en aanwezig voor informatie over de werkprocessen van de brandweer. Een analist van de politie stelt voor het overleg cijfermatige rapportages op van de resultaten van de drie disciplines.

Daarnaast vindt één keer per maand een teamleidersoverleg plaats met de hoofden van de meldkamer politie/brandweer, MKA en beheer. In dit overleg komen incidenten, werkwijzen en protocollen aan de orde.

De meldkamer brandweer/politie en de MKA zijn verantwoordelijk voor de eigen meldkamerprocessen. Hieronder zijn per meldkamer de verantwoordingslijnen beschreven.

#### **Politie en brandweer**

Twee teamleiders, beide leidinggevendenden politie, zijn verantwoordelijk voor de resultaten, de planning en de personeelszorg van de centralisten. Ook hebben zij budgetverantwoordelijkheid. De teamleiders nemen deel aan het MT. De onder paragraaf 1.3 genoemde analist stelt de in het MT

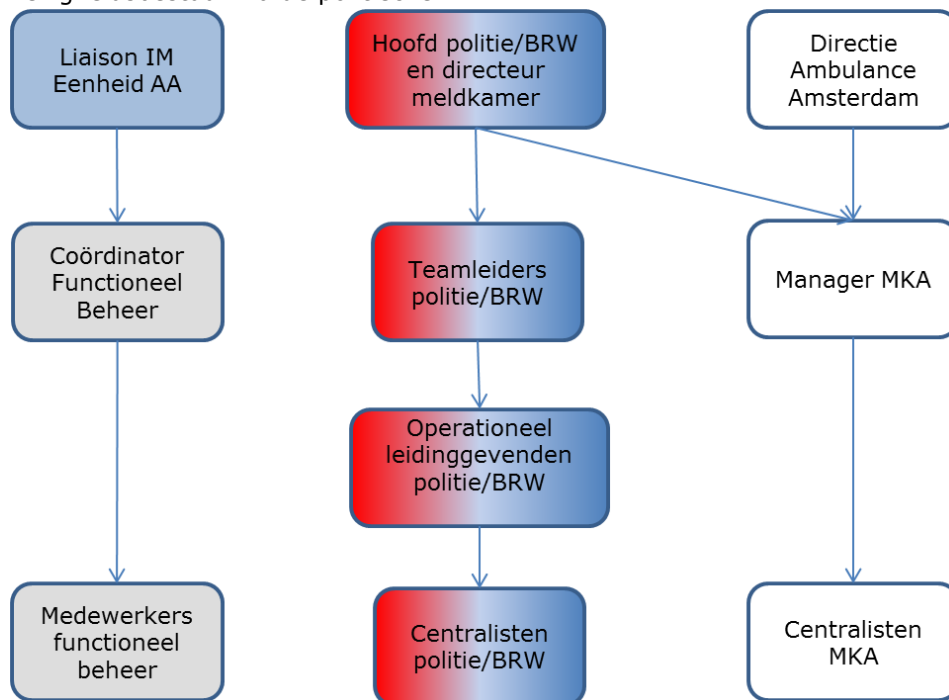
---

<sup>5</sup> De politiefunctionaris die de maraps opstelt is werkzaam bij het Politie Servicecentrum (0900-8844) en doet tevens werkzaamheden als analist voor de GMK.

<sup>6</sup> De brandweer kent geen zelfstandig leidinggevende.



te bespreken maraps op. De directeur GMK legt verantwoording af over de meldkamer aan het veiligheidsbestuur via de politiechef.



Figuur 2: Organogram van de GMK Amsterdam-Amstelland.

### Ambulancezorg

De manager is de operationeel en tactisch leidinggevende en gaat over de personeelszorg. Hij is tevens verantwoordelijk voor de operationele prestaties van de MKA en voor de afspraken uit de overeenkomst tussen de politie en AA. De manager houdt zicht op de prestaties van de MKA door de instrumenten van feedback van EDQ<sup>7</sup>, door klachten en het meld- en kwaliteitsverbetersysteem (centralisten hebben toegang tot het meld- en kwaliteitsverbetersysteem van AA). De manager handelt klachten over de MKA persoonlijk af. De manager MKA bespreekt de gegevens en prestaties van de MKA één keer per maand met de directie van AA.

De kwaliteitscheck middels EDQ vindt op dit moment niet meer plaats.

### Beheer

De coördinator functioneel beheer voor de GMK is extern ingehuurd (Ordina) voor een periode van één jaar vanaf oktober 2013. Hij is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de GMK. Hiërarchisch valt de coördinator onder de liaison informatiemanagement van de politie. Aan hem legt de coördinator verantwoording af in een één op één overleg. De coördinator bespreekt daarnaast met de directeur GMK aan de hand van een rapportage de langstlopende incidenten, problems en changes. De coördinator maakt verder deel uit van het MT van de GMK. Wekelijks heeft de coördinator een operationeel overleg met de teamleiders politie/brandweer en de manager MKA waarbij incidenten, problems en changes aan de orde komen aan de hand van een rapportage die ook door beheer wordt opgesteld.

De afdeling beheer heeft de beschikking over een systeem om incidenten, problems en changes bij te houden (Redmine), maar gebruikt dit systeem niet voor registratie. Op dit moment speelt de

<sup>7</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist.

vraag wiens taak het is om te registreren. Trends zijn lastig uit dit systeem te halen; dat gaat via Excel.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1 Aantal en soort functionarissen

#### **Politie/brandweer**

De teamleiders sturen de operationeel leidinggevenden aan en voeren de functioneringsgesprekken met centralisten. Onder de teamleiders zijn voor de meldkamer politie/brandweer negen operationeel leidinggevenden. De operationeel leidinggevende is verantwoordelijk voor de aansturing op de werkvloer. Hij heeft een 'zorggroep' onder zich, wat inhoudt dat hij ziekte of verzuim bijhoudt en de teamleider informeert ten behoeve van beoordelingen van medewerkers. Verder voert de operationeel leidinggevende werkzaamheden uit in het kader van de multidisciplinaire samenwerking en heeft hij diverse taakaccenten. De senior centralist coördineert op de werkvloer de afhandeling van meldingen. Bij een incident vervult de senior de rol van calamiteitencoördinator (CaCo). Tijdens iedere dienst is een operationeel leidinggevende en een senior aanwezig op de werkvloer. Zij zitten beide aan een tafel op de meldkamer maar doen geen aanname of uitgifte van meldingen.

De intake voor politie en brandweer is multidisciplinair, de uitgifte monodisciplinair. De brandweercentralisten doen allen multidisciplinaire intake (politie en brandweer) en monodisciplinaire uitgifte. Van de (voormalig) politiecentralisten doet 20% alleen aanname van meldingen, 80% doet zowel aanname als uitgifte. Sommige centralisten van de politie werken 50% op straat en 50% in de meldkamer (combicentralist).

Tabel 3 geeft een overzicht van het aantal en soort functionarissen per discipline. De GMK Amsterdam-Amstelland verstreekt onvoldoende gegevens ten aanzien van de formatie zodat het niet mogelijk is het formatieplaatje volledig te beschrijven .

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie/brandweer*</b>		1 hoofd 2 teamleiders (personen) 9 operationeel leidinggevende	46 centralisten politie 8 senior centralist 15 centralisten brandweer	Multi-intake, uitgifte politie  Coördinatie en CaCo  Multi-intake en uitgifte brandweer	Politie
<b>Ambulancezorg</b>		1 manager	Centralisten 5 dispatchers (personen) Senior centralisten	Aanname en uitgifte alleen uitgifte Coördinatie	Regionale ambulancevoorziening

\* Het betreft de formatie van de meldkamer politie maart 2014. In de nieuwe formatie zijn de functies anders belegd.

#### **Ambulancezorg**

Op de MKA werken verpleegkundig centralisten die allen zowel intake als uitgifte kunnen doen. De MKA maakt onderscheid in senior centralisten en centralisten. Daarnaast werken op de MKA zogenaamde dispatchers. Zij zijn niet verpleegkundig opgeleid en doen alleen de uitgifte van meldingen (zowel voor spoedvervoer als besteld vervoer). Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De senior is het aanspreekpunt. In de toekomst wil de MKA gaan werken met senior centralisten voor de operationele aansturing op de werkvloer.

### **Beheer**

Het team van beheer bestaat uit 8 fte. 5 fte betreft functioneel beheer en 3 fte is belast met lokaal beheer C2000. Bij de ingebruikname van de GMK zijn additioneel 2,5 fte toegevoegd in verband met de uitbreiding van het aantal applicaties en systemen. Van deze 2,5 fte wordt 1,5 fte gefinancierd door de brandweer (middels de jaarlijkse bijdrage) en 1 fte is gedetacheerd vanuit AA (contractueel geregeld).

Momenteel staan vacatures open bij beheer. In verband met de reorganisatie van de politie zijn de vacatures nu niet in te vullen. Hierdoor is sprake van een personeelstekort bij beheer.

### **2.2 Calamiteitencoördinator**

Op de GMK is 24/7 een CaCo op de werkvloer aanwezig in de vorm van een senior centralist die bij een incident de rol van CaCo op zich neemt. De meldkamer politie/brandweer levert de CaCo. Alle seniors zijn CaCo-opgeleid. In de praktijk vindt de aansturing op het politie-brandweerdeel tijdens een incident regelmatig door zowel de senior als de operationeel leidinggevende plaats. Vanaf het moment van opschaling is namelijk de operationeel leidinggevende de Officier van Dienst.

### **2.3 Bezetting**

#### **Politie/brandweer**

Centralisten van politie en brandweer kunnen allen zowel intake- als uitgiftewerkzaamheden uitvoeren. De intake vindt plaats voor politie en brandweer gezamenlijk (multi-intake). De uitgifte doen de disciplines afzonderlijk (mono-uitgifte). Tijdens de dienst geldt een verplichte roulatie tussen intake en uitgifte voor de politie, bij de brandweer is dit niet verplicht. De senior coördineert het rouleren. Op de werkvloer is altijd een senior aanwezig.

De meldkamer politie/brandweer werkt naast het reguliere rooster (zie tabel 4) met diverse tussendiensten. Deze tussendiensten zijn volgens de meldkamer essentieel. De bezetting wisselt per dienst. De politiekolom werkt met één uitgiftecentralist die alle meldingen uitgeeft. De uitgiftecentralist heeft geen telefoon. De hulp- uitgiftecentralist assisteert voor de telefonie en andere zaken waar de uitgifte centralist niet aan toe komt. Als vier (politie)centralisten aanwezig zijn dan deelt de senior de dienst in vieren. De hulp- uitgiftecentralist neemt de taken van de uitgiftecentralist over, één van de centralisten schuift door als hulp- uitgiftecentralist. De brandweer kent alleen de taken aanname en uitgifte.

De meldkamer geeft aan dat het vaak moeite kost om de gewenste bezetting te realiseren. Amsterdam heeft regelmatig te maken met evenementen en voetbalwedstrijden die veel capaciteit vragen van de meldkamer.

Per dienst zit altijd één brandweercentralist en één politiecentralist op piket. Piketmedewerkers moeten soms van ver komen<sup>8</sup>.

Tabel 4: Minimale bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft voor het politie- en brandweerdeel geen volledig beeld: tussendiensten zijn niet opgenomen.

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	5	2	6**
15:00 - 23:00	5	2	4***
23:00 - 07:00*	4	2	3****

\* In de weekendnachtdiensten is 1 politiecentralist meer aanwezig.

\*\*van 7:00 tot 8:00 3 centralisten en van 8:00-9:00 5 centralisten

\*\*\*tot 16:00 zes centralisten en tot 17:00 vijf centralisten

\*\*\*\*tot 24:00 vier centralisten

### Ambulancezorg

Intake en uitgifte zijn op de MKA gescheiden processen. De intake vindt monodisciplinair plaats. De minimale bezetting op de MKA is drie centralisten. De bezetting fluctueert gedurende de dag.

Op vrijdag- en zaterdagavond zijn vier centralisten aanwezig. Overdag in de maximale variant zijn vijf verpleegkundig centralisten aanwezig en één uitgiftecentralist. Eén van de vijf verpleegkundig centralisten is belast met de coördinatie. De vijf verpleegkundig centralisten kunnen de triage uitvoeren bij inkomende meldingen. Eén uitgiftecentralist stuurt auto's aan en verzorgt alarmeringen. Eén van de vijf verpleegkundig centralisten ondersteunt de uitgiftecentralist.

De MKA heeft één centralist op piket. Daarnaast staat één centralist op piket voor de GHOR<sup>9</sup>.

## **2.4 Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie/brandweer**

#### Inwerken

Om de multidisciplinaire intake te realiseren hebben twee projectleiders (van iedere kolom één) een interne opleiding opgesteld die is geaccrediteerd door de Politieacademie. Inmiddels hebben alle politie- en brandweercentralisten deze tiendaagse multi-opleiding gevolgd. De helft van de opleiding bestond uit algemene multi-aspecten en de andere helft was specifiek gericht op brandweer- of politiezaken.

Een nieuwe centralist begint met een assessment en start dan de proefperiode. Voor het vervolgtraject gebruikt de meldkamer een opleidingsplan van drie maanden waarbij de centralist aan een vaste buddy wordt gekoppeld. De nieuwe medewerker is dan nog boven de sterkte op de werkvloer aanwezig. Eerst doet de centralist kennis op van de systemen. Aan het eind van het traject beheerst de centralist naast de systemen ook de aannames en uitgifte. De operationeel leidinggevende informeert de teamleider over de progressie van de centralist. Het uiteindelijke advies is gebaseerd op tussentijdse evaluaties. Een operationeel leidinggevende heeft de neventaak 'opleidingen'. Tien centralisten hebben de neventaak 'werkbegeleider' en kunnen de nieuwe centralisten opleiden.

#### Oefenen

Twee centralisten houden zich bezig met trainen en oefenen. De operationeel leidinggevende met als neventaak 'opleidingen' bepaalt samen met hen de leerdoelen per centralist. Tijdens een dienst

<sup>8</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat dit inmiddels niet meer een juiste weergave is.

<sup>9</sup> De piketcentralist voor de GHOR heeft als taak informatie te brengen naar het actiecentrum (opschalingssituatie).

nemen de coachende centralist en de lerende centralist één op één het specifieke leerdoel door. De meldkamer politie/brandweer organiseert soms bijscholingsdagen, zoals een cursus C2000 of burgernet.

## **Ambulance**

### Inwerken

Het opleidingsplan van de MKA is in ontwikkeling. Momenteel gaat de centralist bij indiensttreding naar de Academie voor Ambulancezorg (opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg) en start met het leren van de systemen. Dan behandelt de medewerker achter de tafel het besteld vervoer en later de gehele uitgifte. Ten slotte gaat de centralist over op de intake. Een nieuwe medewerker mag na ongeveer drie kwart jaar zelfstandig werken. Centralisten volgen de ProQA opleiding binnen een netwerk van meerdere meldkamers die met ProQA werken en een gebruikersvereniging hebben opgericht. Dispatchers (uitgiftecentralisten) worden intern opgeleid, één op één door een werkbegeleider die boven de formatie wordt ingeroosterd.

### Oefenen

Twee dagen per jaar krijgen de centralisten een medische training. Daarnaast ontvangen zij trainingen op het gebied van ProQA en GMS. Training voor apparatuur gebeurt op basis van inschrijving. De centralisten moeten zelf zorgen dat hun BIG-registratie geldig blijft en dat ze voldoende accreditatiepunten halen.

Ambulance Amsterdam heeft een opleidingsplan waarin een paragraaf voor de MKA is opgenomen. Het uitgifteproces is hiervan geen onderdeel. De MKA organiseert zelf geen oefeningen of scenariotrainingen.

## **Multidisciplinair oefenen**

De MKA geeft aan dat weinig multidisciplinair wordt geoefend. De Veiligheidsregio evalueert GRIP-incidenten maar organiseert geen tot weinig multidisciplinaire oefeningen met de meldkamer. Scenariotrainingen doet de MKA met de GHOR. Niet iedere MKA-centralist maakt jaarlijks een multidisciplinaire oefening mee en tijdens een multidisciplinaire oefening zijn niet altijd oefendoelen voor een centralist opgenomen.

Sinds dit jaar vindt maandelijks tijdens de reguliere dienst een multidisciplinaire oefening plaats binnen de meldkamer politie/brandweer (zonder de MKA). Centralisten nemen hier om en om aan deel. Zij worden hiervoor niet speciaal ingeroosterd<sup>10</sup>.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1 Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de GMK is in principe strikt gescheiden tussen de meldkamer politie/brandweer en de MKA. De intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

---

<sup>10</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat de tekst ten aanzien van multidisciplinair oefenen inmiddels achterhaald is en dat een opleidingsplan is opgesteld voor multidisciplinair oefenen.

Het takenpakket van de GMK Amsterdam-Amstelland bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De GMK is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, politie of ambulancezorg, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. De meldkamer politie/brandweer behandelt naast prio 1 en 2 meldingen, ook prio 3 meldingen. De MKA bedient de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland voor zowel spoed- als gepland vervoer en doet - naast de opschaling voor de GHOR in de eigen regio - de opschaling in Zaanstreek-Waterland. De MKA stuurt de traumaheli van Amsterdam-Amstelland aan voor de rest van het land. Buiten kantoor tijd is de MKA de achterwacht voor de forensische geneeskunde voor Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland. Ook fungeert de MKA 24/7 als vangnet voor de gemeente Amsterdam voor psychiatrische en psychosociale problematiek.

### **3.2 Werkprocessen<sup>11</sup> aan de hand van een casus<sup>12</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het PSC in Amsterdam-Amstelland neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer op en verbindt door met de juiste discipline in de GMK.

#### **Politie/brandweer intake**

De brandweer- en politiekolom werken conform multi-intake en mono-uitgifte. Op de arbi is zichtbaar of het een melding betreft voor de politie of brandweer<sup>13</sup>. Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Het uitvragen gebeurt in de praktijk op basis van kennis en ervaring van de centralist; niet op basis van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol<sup>14</sup>. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Dan voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist via de button die daarvoor in het systeem zit ('de meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan alvast meelesen en actie ondernemen qua uitgifte. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance.

#### **Politie uitgifte**

De uitgifte centralist geeft de politiemeldingen uit<sup>15</sup>. De uitgifte centralist kijkt in GIS welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Op dit moment heeft de meldkamer alleen zicht op en contact met noodhulpeenheden. Het totaaloverzicht van beschikbare eenheden op straat ontbreekt voor de meldkamer. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie

---

<sup>11</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneem en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>12</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>13</sup> In principe nemen alle centralisten alle meldingen aan. Een enkele collega heeft nog moeite met de meldingen van een andere kolom en kan op deze wijze kiezen een melding wel of niet aan te nemen.

<sup>14</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat via GMS uitvraagprotocollen voor zowel brandweer als politie beschikbaar zijn voor de centralist.

<sup>15</sup> De meldkamer politie/brandweer werkt met één uitgiftecentralist (één van de centralisten) per dienst die alle politiemeldingen uitgeeft. Omdat dit vrij intensief is, is voor een roulatie systeem gekozen.

naar het incident gaat en alarmeert de benodigde eenheden via C2000. De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat. De hulp- uitgiftecentralist assisteert de uitgiftecentralist<sup>16</sup>. De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juiste statussen door de eenheden. De centralisten hebben geen zicht op de eenheden van buurregio's. De eenheden kunnen worden ingezet via de meldkamercoördinatiegroep. De uitgiftecentralist bewaakt de restdekking door aan de eenheden bepaalde instructies te geven. De meldkamer heeft de regie over de noodhulp tot het moment dat de Officier van Dienst Politie het heeft overgenomen.

### **Brandweer uitgifte**

Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar en levert de brandweercentralist op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>17</sup> en controleert het inzetvoorstel. De centralist bepaalt aan de hand van het inzetvoorstel zelf hoeveel auto's hij naar een incident stuurt. Hij mag afwijken van het inzetvoorstel, mits hij zijn persoonlijke afweging onderbouwt in GMS. De centralist informeert de benodigde eenheden via C2000 over het incident. De eenheden ontvangen tevens informatie uit het GMS kladblok via de MDT. De auto's statussen zelf. Indien de eenheid dit vergeet doet de meldkamer het alsnog. De centralist bewaakt de restdekking met behulp van het plotbord. Dit is een digitaal bord waarop alle voertuigen staan vermeld met daarachter in kleur de beschikbaarheid. De meldkamer heeft ook zicht op voertuigen van de buurregio's. Door middel van GIS kan de centralist de voertuigen zien bewegen. Iedere dertig seconden wordt de positie van de auto's geüpdatet. De meldkamer Amsterdam-Amstelland heeft met de meldkamer in Kennemerland in een convenant afspraken vastgelegd over het direct kunnen alarmeren van brandweereenheden in de andere regio.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van de doorgezette 1-1-2 melding (die ook uit de regio Zaanstreek-Waterland afkomstig kan zijn), begint de verpleegkundig centralist met uitvragen. In Amsterdam-Amstelland werkt de meldkamer sinds één jaar met ProQA. Dit systeem ondersteunt de centralist bij de intake. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een strak schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt onder meer naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Dan worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en brandweer.

De intakecentralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn, het systeem geeft dit automatisch aan. De centralist heeft daarbij ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Vervolgens bepaalt de intakecentralist de inzet.

Het inzetvoorstel van de intakecentralist komt via GMS bij de uitgiftecentralist. De uitgiftecentralist voert het inzetvoorstel uit. De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde eenheden via P2000 en informeert via C2000. Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken: vaste posten moeten bezet zijn.

---

<sup>16</sup> Het verschil tussen de taken van de uitgiftecentralist en een hulp- uitgiftecentralist is dat de uitgifte centralist geen telefoon heeft en alleen communiceert met de eenheden via C2000. Als er moet worden gebeld, gebeurt dat door de hulp-uitgiftecentralist.

<sup>17</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.



Na het uitrukken kunnen de eenheden meldingsinformatie uit GMS lezen via de in de ambulance aanwezige MDT. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de ambulance. Na afronding van de inzet op het incident meldt de ambulance zich bij de meldkamer vrij. De ambulances statussen zelf.

### **3.3 Informatie-uitwisseling**

Op de GMK vindt geen multidisciplinaire mailwisseling of multi-briefing plaats.

De senior geeft op de meldkamer politie/brandweer een multidisciplinaire briefing (niet voor de MKA) voor iedere dienst en een debriefing na iedere dienst. In de briefing komen operationele zaken aan de orde. Het RTIC, de centralisten en de teamleiding leveren input voor de briefing. Tijdens de briefing wordt voornamelijk politie-informatie gedeeld<sup>18</sup>. Op de werkvloer staan schermen waarop de briefing wordt getoond.

Iedere week vindt een politie-/brandweeroverleg plaats waarbij ook het RTIC aanschuift. Verder is één keer in de maand een overleg van de negen operationeel leidinggevenden, in aanwezigheid van de teamleiders.

Vanuit de afdeling preparatie van de brandweer Amsterdam-Amstelland stuurt een medewerker iedere week een update van de wegblokkades naar de meldkamer. De afdeling beheer verwerkt verkeersafsluitingen in GIS ten behoeve van de gehele GMK. De informatie gaat ook naar de MDT's van de brandweer- en ambulanceauto's. Voor wat betreft de ambulances in Zaanstreek-Waterland werkt dit nog niet zo goed.

Op de MKA is bij aanvang of afsluiting van de dienst geen briefing. De overdracht van de dienst vindt plaats aan de meldkamertafel. Door middel van een presentatie wordt informatie gedeeld, afkomstig van het secretariaat van de RAV of van de manager van de MKA zelf. De MKA heeft één keer in de vier weken een werkoverleg met de manager en de centralisten.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken<sup>19</sup>. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. In de Overeenkomst Politie en Ambulance Amsterdam van november 2013 staat dat de politie Amsterdam-Amstelland en AA de in hun dienst werkzame personeelsleden (...) de verplichting opleggen tot geheimhouding van hetgeen waarvan zij op de GMK kennis nemen. De politie en AA zijn in een convenant 'Informatie-uitwisseling GMK' regels over dit onderwerp overeengekomen. De MKA zet meldingsinformatie in het medisch kladblok waar de meldkamer politie/ brandweer geen toegang toe heeft. Tijdens een incident wordt de informatie die nodig is gedeeld tussen de kolommen. De afspraak is dat alles wat in de meldkamer gebeurt binnen de GMK blijft.

---

<sup>18</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat de informatie die tijdens de briefing wordt gedeeld op dit moment veel meer brandweergelateerd is dan tijdens het onderzoek.

<sup>19</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat een senior medewerker kan besluiten alsnog de andere kolommen erbij te betrekken.

De MKA maakt gebruik van ProQA waardoor het langer duurt voordat de informatie wordt doorgezet. De informatie die de MKA in GMS beschikbaar stelt geeft vaak geen duidelijk beeld van de situatie. De politie ontvangt bijvoorbeeld alleen de informatie 'aanrijding met letsel' en de locatie. Centralisten lopen naar elkaar toe om meer informatie te halen. Als centralisten er samen niet uit komen bespreken zij dit eventueel met een senior medewerker of - indien nodig - met de leidinggevende.

#### **4. Beheer meldkamer**

Het beheer van de telecom van de GMK is ondergebracht bij de afdeling VG van de politie Amsterdam-Amstelland<sup>20</sup>. De inspecties spraken niet met deze afdeling en kunnen de inrichting van de telecom dan ook niet beschrijven.

##### **4.1 Inrichting ICT en telecom**

De voormalige VtsPN heeft voor de GMK het MAM (Meldkamer Amsterdam)-domein gebouwd. Vanuit het MAM-domein worden de meldkamer politie/ brandweer en de MKA van diensten voorzien. Het beheer van deze diensten omvat technisch en applicatiebeheer en wordt geleverd door de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (voorheen VtsPN). Voor de dienstverlening maakt het MDC – waar nodig – gebruik van externe (en interne<sup>21</sup>) leveranciers. Met een aantal leveranciers (bijvoorbeeld met CityGIS) heeft niet het MDC, maar Politie Amsterdam-Amstelland onderhoudsovereenkomsten gesloten, welke door de Dienst ICT zo snel mogelijk worden overgenomen. De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de infrastructuur van de ICT. Binnen de GMK heerst onduidelijkheid over de taakverdeling tussen het MDC en de afdeling beheer van de GMK<sup>22</sup>. De coördinator functioneel beheer maakt momenteel inzichtelijk wat de afdeling in eigen beheer heeft en wat wordt uitbesteed. Met het MDC is sinds de oplevering van het MAM-domein nog geen contract getekend voor de service level agreements (SLA's)<sup>23</sup>.

De GMK is tevreden over het concept van het MAM-domein maar vindt dat de uitvoering nog te wensen overlaat. De VtsPN heeft de systemen gebouwd maar monitort niet of er restpunten opgepakt moeten worden.

##### **Leveranciersmanagement**

Op dit moment worden van veel verschillende partijen diensten afgenomen. De afdeling beheer heeft geen zicht op de afspraken die zijn gemaakt met leveranciers. Het is niet duidelijk wie de contracten opstelt met de leveranciers. Dientengevolge kunnen de leveranciers niet worden aangesproken op afspraken. De meldkamer is daardoor veel tijd kwijt een verantwoordelijke voor het oplossen van een probleem te achterhalen. Hierdoor kunnen wachttijden en frustraties ontstaan.

De GMK werkt aan een SLA, DAP (dossier afspraken en processen) en service-overeenkomst<sup>24</sup> met de Dienst ICT. In het DAP wordt uitgewerkt wat een incident is, wie verantwoordelijk is, wat ingevuld moet worden, wie wordt aangesproken en dergelijke.

---

<sup>20</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat het gaat om het Verzorgingsgebied Noordwest (VG-NW) van de Dienst ICT van de Nationale Politie.

<sup>21</sup> Interne leveranciers zijn andere onderdelen van de Dienst ICT.

<sup>22</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat dit inmiddels goed is beschreven.

<sup>23</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat de SLA inmiddels is getekend.

<sup>24</sup> Tijdens het interview met de inspectie gaf de GMK aan dat de documenten op 26 mei 2014 zullen worden ondertekend. Na wederhoor geeft de meldkamer aan dat de SLA is getekend.

## **4.2 Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer werkt niet volgens een bepaalde kwaliteitsnorm of een bepaald systeem.

In een DAP is beschreven wat een incident is, naar wie het gaat (MDC of politie Eenheid Amsterdam), wat ingevuld moet worden, wie wordt aangesproken, et cetera. Ambulance Amsterdam heeft een dienstverleningsovereenkomst met de politie afgesloten over het beheer van de MKA.

De teamleider politie, manager MKA en coördinator functioneel beheer hebben wekelijks overleg om changes en storingen te bespreken. Een aanvraag voor een change loopt via het MT, niet op individueel niveau. Eens in de drie weken vindt overleg plaats tussen een afvaardiging van het MDC, functioneel beheer en de politie Amsterdam-Amstelland om changes en de bijbehorende dienstverlening te bespreken. In het directieoverleg wordt een voortgangsrapportage besproken van changes en storingen.

### **Incidentenproces**

De afdeling beheer is aanwezig tijdens kantooruren en daarbuiten 24/7 op piket. Storingen lopen via de operationeel leidinggevende aanwezig op de meldkamer (24/7) naar de piketfunctionaris van functioneel beheer. Functioneel beheer neemt indien nodig contact op met de helpdesk van het MDC. Voor sommige storingen dient functioneel beheer rechtstreeks de helpdesk van de betreffende leverancier te bellen.

Indien een storing niet adequaat wordt opgepakt kan worden geëscaleerd via de teamleiding. Het contact met het MDC verloopt dan via een liaison vanuit de politie Amsterdam-Amstelland.

Sommige centralisten hebben toegang tot het meldingssysteem van de afdeling beheer en plaatsen daar zelf meldingen in (een in het verleden verworven recht). Deze meldingen vallen vaak tussen wal en schip omdat beheer zich niet vergewist van de meldingen in dat systeem.

De afdeling beheer geeft aan dat centralisten ook wel zelf contact opnemen met beheer. Beheer wil sterker gaan sturen op de lage drempel die centralisten ervaren bij het benaderen van de afdeling. De centralisten zijn tevreden over de dienstverlening van de afdeling beheer.

De GMK geeft aan dat managen van een storing tot nu toe moeilijk is omdat niet onmiddellijk duidelijk is om welk systeem het gaat, wie de contracthouder is en wat de afspraken zijn. De contractmanager vanuit het MDC is niet altijd bereikbaar. Sinds kort zijn de contracten en afspraken in kaart gebracht (inclusief prioriteit en oplostijd). Dat document maakt straks deel uit van de nieuwe SLA<sup>25</sup>.

## **4.3 Integraal risicobeheer**

De GMK heeft de risico's die de continuïteit van de meldkamer kunnen raken niet beschreven. Op dit moment kan de GMK alleen inpanning naar het actiecentrum uitwijken (de bunker onder het politiebureau). Men kan niet naar een andere locatie uitwijken in verband met het unieke meldkamerdomein van waaruit de centralisten werken.

## **4.4 Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

### **Status ICT**

Voor de afdeling beheer is niet inzichtelijk wat de status is van de ICT in het licht van afschrijvingen/investeringen. Geïnterviewden geven aan dat de ICT, de telecom en de systemen

---

<sup>25</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat de SLA is ondertekend. Het document maakt nu deel uit van de SLA.

goed functioneren. Als zich storingen op de meldkamer voordoen dan komt dit met name door mens-gerelateerde fouten.

De werkplek van de centralist voldoet aan de gebruikerswensen. Op de meldkamer is geen sprake van free seating. Sommige applicaties zijn kolom gebonden. Opgemerkt wordt dat ieder systeem op zich goed functioneert, maar dat voor de koppelingen niet één verantwoordelijke is aangewezen. Momenteel is geen sprake meer van innovatie. De GMK wacht op de totstandkoming van de LMO<sup>26</sup>.

### **Redundantie**

De bedradingen van systemen zijn opnieuw aangelegd en redundant uitgevoerd. Veel systemen draaien over twee servers, waarmee de meldkamer een back-up heeft. Een deel van de servers staat op de Eenhoorn en een deel in het gebouw van de meldkamer. De afdeling beheer geeft aan geen zicht te hebben op de wijze waarop de redundantie van de telefonie is uitgevoerd.

### **Piekbelasting**

De afdeling beheer heeft geen zicht op de wijze waarop piekbelasting van 1-1-2-lijnen wordt opgevangen. De inspecties hebben geen informatie verkregen omtrent het aantal 1-1-2-lijnen binnen de meldkamer en de technische procedure bij bezetting van alle 1-1-2-lijnen. De MKA en de meldkamer politie/brandweer nemen bij een overloop van meldingen geen meldingen van elkaar aan.

### **Uitwijkprocedure**

De GMK heeft geen uitwijkmogelijkheid. De GMK is in gesprek met Haaglanden en Rotterdam-Rijnmond om de mogelijkheden hiertoe te bespreken.

Bij een storing worden 1-1-2-telefoontjes doorgeschakeld naar de meldkamers Noord-Holland-Noord en Kennemerland, afhankelijk van het postcodegebied waar vandaan wordt gebeld. De meldkamers in Haarlem en Alkmaar hebben echter onvoldoende capaciteit om langdurig extra meldingen in groot volume aan te nemen. De verwachting is dat als beide meldkamers zijn samengevoegd, de robuustheid voldoende is om ook de meldingen van Amsterdam-Amstelland over te nemen.

### **Energie, locatie en beveiliging**

De inspectie heeft geen informatie ontvangen over de wijze waarop de stroomvoorziening is gewaarborgd. Het is de afdeling beheer onbekend of de stroomvoorziening wordt getest.

Ten aanzien van de vestiging in het huidige pand wordt opgemerkt dat het pand moet voldoen aan belangrijke (veiligheids-)aspecten die bij een hoofdbureau van de politie horen.

De beveiliging is de verantwoordelijkheid van de politie Amsterdam-Amstelland. Theoretisch bestaan voor het betreden van het pand toegangspasjes met verschillende autorisaties maar in de praktijk is het naar eigen zeggen eenvoudig om zonder legitimeren op de meldkamer te komen.

De zes tot zeven technische ruimtes zijn afgesloten. In de ruimtes is geen cameratoezicht. Centralisten hebben geen toegang tot de ruimtes. Monteurs mogen alleen aan de slag met medeweten van beheer. Apparatuur in de technische ruimtes staat in kasten.

---

<sup>26</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat het systeem is opgeleverd op 26 mei 2013. Nu innoveren zou erg vlot zijn. Mochten zich zaken voordoen die een wijziging vereisen, zal niet gewacht worden op de LMO.

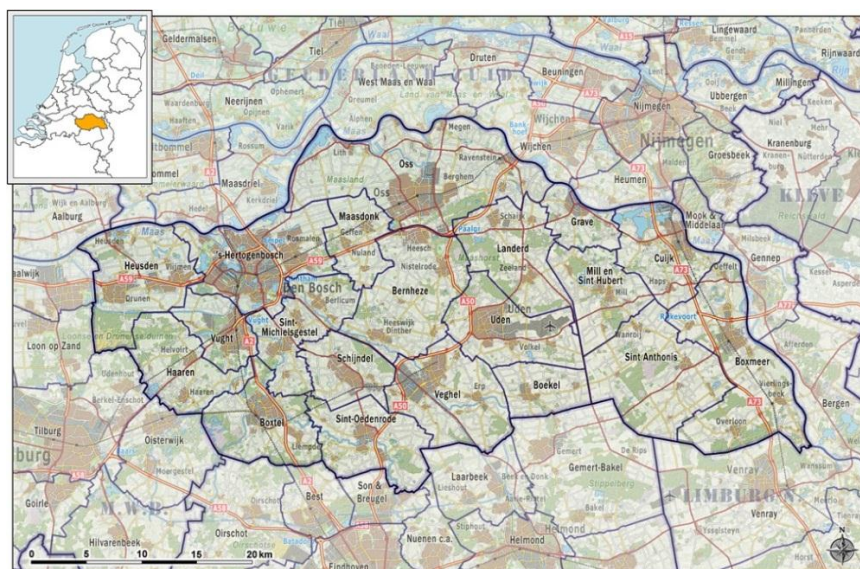
# Meldkamer Brabant-Noord

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Brabant-Noord is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

Het gemeenschappelijk meldkamer centrum (GMC) bevindt zich in Den Bosch en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Brabant-Noord (zie figuur 1 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Brabant-Noord. Veiligheidsregio Brabant-Noord, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Brabant-Noord](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Brabant-Noord).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Brabant-Noord.

Locatie meldkamer	Den Bosch
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Brabant-Noord
Oppervlak verzorgingsgebied	1.304 km <sup>2</sup> land en 29km <sup>2</sup> water
Aantal inwoners	641.643
Bevolkingsdichtheid	492 inwoners/km <sup>2</sup> (varieert van 199 per km <sup>2</sup> (Sint Anthonis) tot 1.681 per km <sup>2</sup> (Den Bosch))
Aantal gemeenten	20
Regioprofiel	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied, rivierenlandschap, bos- en duingebieden. Nationale en internationale transportassen (spoor- en autosnelwegen en waterwegen) tussen Noord en Zuid-Nederland, richting de Randstad, Duitsland en België.
Risico's	BRZO <sup>2</sup> bedrijven. Effectgebied van industrieën rondom Rotterdam, Moerdijk, Antwerpen en zelfs het Ruhrgebied in Duitsland. Hoogwater (Maas). Vliegbasis Volkel. Vervoer van gevaarlijke stoffen over water, weg en spoor.

Bron: Beleidsplan Veiligheidsregio Brabant-Noord 2012-2014.

### 1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2-meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Brabant-Noord per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar*	10.978	8.031	5.092	1.615	1.065	733	9.007	4.469	2.775	<b>43.765</b>
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar**	17.395	21.779	11.329	2553	2203	897	20.518	12.899	6053	<b>95.646</b>
<b>Totaal</b>	<b>28.373</b>	<b>28.810</b>	<b>16.421</b>	<b>4.168</b>	<b>3270</b>	<b>1630</b>	<b>38.532</b>	<b>17.368</b>	<b>8828</b>	<b>139.411</b>

\*Bron: vtsPN, Divisie Informatievoorziening & Technologie, Unit meldkamersystemen. Afdeling GMS/1-1-2.

\*\*Bron: GMC Bedrijfsbureau.

### 1.3. Bestuurlijke inbedding

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak,

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. De Veiligheidsregio Brabant-Noord is met de toenmalige politieregio Brabant-Noord in 2011 een DVO overeengekomen ('Dienstverleningsovereenkomst GMC (2011)') voor het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer. Het GMC maakt daarnaast onderdeel uit van de gemeenschappelijke regeling van de veiligheidsregio Brabant-Noord ('Gewijzigde gemeenschappelijke regeling van Veiligheidsregio Brabant-Noord 2011'). Tevens is in 2003 een Service Level Agreement (SLA) afgesloten tussen het GMC en de drie kolommen ('Service Level Agreement GMC (2003)'). De strategische beslissingsbevoegdheid met betrekking tot het GMC ligt bij het bestuur van de Veiligheidsregio Brabant-Noord. Binnen de veiligheidsdirectie heeft de Politiechef de portefeuille 'gemeenschappelijk meldcentrum'.

De meldkamer politie is formatief gepositioneerd onder het sectorhoofd van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) van de politie Brabant-Noord. De teamchef van de meldkamer politie neemt deel aan het MT van de meldkamer.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de afdeling Ondersteuning Brandweer Processen (OBP) van de Brandweer Brabant-Noord. Namens deze organisatie vertegenwoordigt het hoofd van de afdeling OBP en tevens lid van het korpsmanagementteam de meldkamer brandweer in het management team van het GMC.

De MKA Brabant-Noord is onderdeel van de RAV Brabant-Noord en wordt aangestuurd door de clustermanager RAV Brabant-Noord. De RAV Brabant-Noord is onderdeel van de RAV Brabant Midden-West-Noord. De RAV Brabant Midden-West-Noord is een zelfstandige organisatie en kent twee RAV-gebieden (Brabant-Noord en Midden-West Brabant). De RAV heeft één directeur en een gemeenschappelijk management. De clustermanager RAV Brabant-Noord neemt deel in het management team van het GMC.

### **Directeur**

De directeur van de meldkamer Brabant-Noord is de politiechef van de eenheid Oost-Brabant. De dienstverleningsovereenkomst GMC 2011 beschrijft dat de inhoudelijke verantwoordelijkheid van de meldkamers voor organisatie, operationele aansturing en wijze van invulling van operationele prestaties bij de individuele disciplines ligt. Daarnaast beschrijft de dienstverleningsovereenkomst dat de politie zorg draagt voor het uitvoeren van de diensten op het gebied van beheersondersteuning en informatievoorziening.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

In het gemeenschappelijk meldkamer centrum (GMC) zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en RAV gevestigd alsmede het PSC (0900-8844) van de politie. Het gaat dus om drie zelfstandige meldkamers met een gezamenlijke huisvesting, infrastructuur, architectuur en beheer.

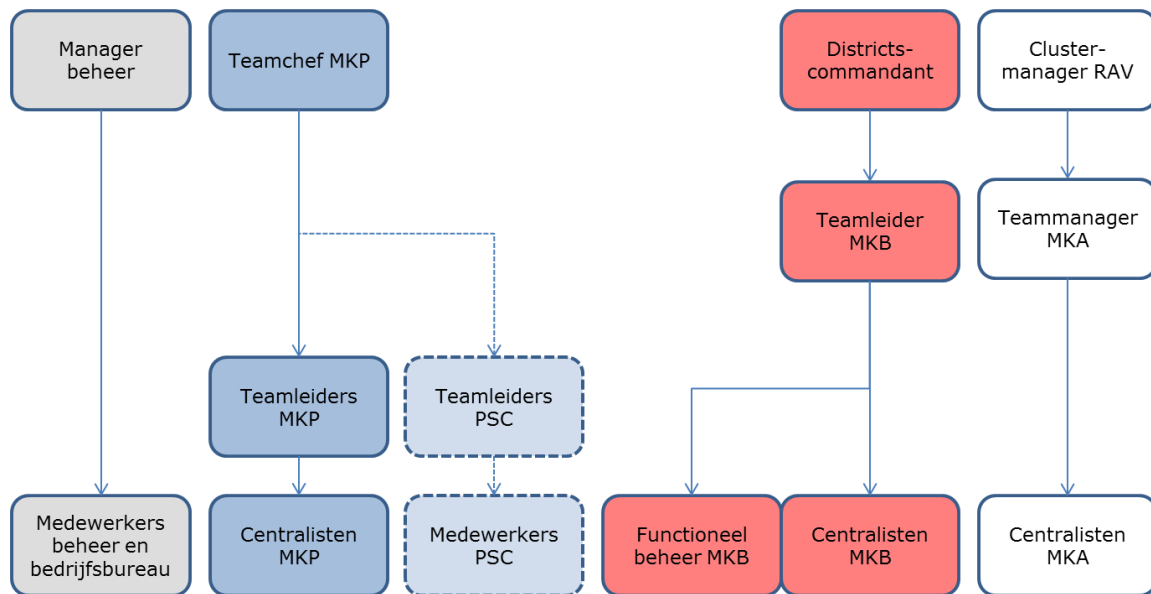
Het managementteam (MT) GMC bestaat uit de teamchef van de meldkamer politie, het hoofd van de afdeling Ondersteuning Brandweer Processen van Brandweer, de clustermanager RAV en de manager beheer GMC. Het MT GMC legt verantwoording af aan de Veiligheidsdirectie Brabant-Noord waarin alle kolommen op directieniveau vertegenwoordigd zijn. Naast het hiervoor genoemde MT is er tevens een operationeel MT. Het MT GMC operationeel bestaat uit de teamchef van de meldkamer politie, de manager beheer en de teamleiders van de meldkamer politie, brandweer en de teammanager MKA. De kolommen zijn verantwoordelijk voor het eigen



monodisciplinaire proces op de meldkamer. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

### Politie

De teamchef van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Onder de teamchef zijn er vier operationele teamleiders, waarvan twee voor het PSC en twee voor de meldkamer politie (figuur 2). De teamchef is voorzitter van beide MT's. De teamchef heeft geen specifieke mandaten of een eigen budget voor de meldkamer. De teamchef legt verantwoording af over de meldkamer aan het hoofd DROC van de politie, maar rapporteert daarbij niet over de processen op de meldkamer.



Figuur 2: Organogram van het GMC Brabant-Noord.

### Brandweer

De teamleider van de meldkamer brandweer is integraal verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de meldkamer brandweer, dat wil zeggen zowel voor de personele kant als voor de tactische en operationele aansturing (figuur 2). De teamleider heeft een eigen budget. De teamleider van de meldkamer brandweer heeft twee wekelijks overleg met de districtscommandant. In dit overleg legt hij onder andere verantwoording af over de prestaties van de meldkamer. De prestatie-indicatoren in Aristoteles zijn de basis voor de rapportage over de meldkamer brandweer. Deze rapportage gaat eveneens naar de directie van de veiligheidsregio.

### Ambulancezorg

De clustermanager RAV Brabant-Noord stuurt de MKA aan (figuur 2). De clustermanager legt verantwoording af over de meldkamer binnen de twee RAV's. De operationele leiding van de MKA is in handen van de teammanager MKA. De teammanager MKA legt maandelijks verantwoording af aan de clustermanager RAV over de prestaties van de MKA. Het gaat om overschrijdingen van de normen en prestaties van het werken met ProQA. De teammanager MKA neemt deel aan het multidisciplinair operationeel teamleiders overleg GMC (operationeel MT). Daarnaast neemt hij deel aan het teammanagersoverleg van de RAV. De teammanager heeft geen mandaten en geen eigen budget.

De teammanager van de MKA stuurt op overschrijding van de normtijden en de verwerkingstijd van de melding. Samen met de collega's van de rijdienst stuurt de teammanager op de aanrijtijd van de ambulance (15 minuten voor A1). Maandelijks ontvangt de teammanager MKA de

prestaties over de aanname 1-1-2 met ProQA. De ProQA-prestaties geven tevens zicht op de prestaties op individueel niveau. Dit neemt de teammanager mee in de jaarlijkse p-cyclus.

## Beheer

Het beheer van de meldkamer Brabant-Noord is gemandateerd aan de politie. Binnen het GMC is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling beheer onder leiding van de manager beheer. Het bedrijfsbureau vormt samen met ICT beheer de afdeling GMC beheer. De manager is in dienst bij de politie. De manager beheer heeft zitting in het MT GMC en neemt ook deel aan het MT operationeel binnen het GMC. De manager beheer legt verantwoording af aan de politiechef en rapporteert aan de veiligheidsdirectie.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Binnen de meldkamer politie sturen de twee teamleiders meldkamer politie de centralisten aan. De teamchef stuurt alle teamleiders aan (twee voor de meldkamer en twee voor het PSC). De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: senior centralisten en centralisten. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de senior. De senior heeft een coördinerende rol en vervult tevens de CaCo-rol, tot het moment dat deze rol wordt overgenomen door een van de leidinggevendenden (zie paragraaf 2.2). De invulling van de senior functie tijdens alle diensten lukt niet altijd. Ook komt het vaak voor dat de senior achter de tafel mee werkt. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	37,2	1 teamchef 2 teamleiders	34,2 centralisten/ senior	Aanname en uitgifte  Senior is voor coördinatie en tevens CaCo	Politie
<b>Brandweer</b>	16,5	1 teamleider  1 functioneel beheer MKB	14,5 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	13,4 fte	1 teammanager	12,4 centralisten	Aanname en uitgifte	Regionale ambulancevoorziening

\* exclusief PSC en RTIC.

#### Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de teamleider brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

#### Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teammanager MKA de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden.

## **Beheer**

De afdeling beheer (ICT en bedrijfsbureau) staat onder leiding van de manager beheer. De afdeling ICT valt onder de coördinator ICT. De afdeling ICT maakt onderscheid in IT, C2000, functioneel beheer en business intelligence. De afdeling ICT bestaat totaal uit 10,5 fte (exclusief manager beheer). De verdeling is: 1 coördinator ICT, 3 fte IT, 3 fte C2000, 1,5 fte functioneel beheer, 1 fte telefonie en 1 fte business intelligence. De meeste medewerkers zijn in dienst van de politie. Twee keer 0,5fte wordt ingevuld vanuit brandweer en 1 fte is extern ingehuurd. Binnen de afdeling beheer is momenteel 0,5fte niet ingevuld.

De ICT coördinator is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling ICT. Voor de sturing maakt de coördinator gebruik van rapportages uit het service management systeem (Topdesk<sup>3</sup>). Deze rapportages bevatten gegevens over het incident/problem-, configuratie- en changemanagement. Wekelijks vindt evaluatie plaats tussen manager beheer en coördinator ICT.

Het bedrijfsbureau valt ook onder de manager beheer. Deze afdeling biedt facilitaire, secretariële en beleidsmatige ondersteuning. Voor ondersteuning op het gebied van financiën, personeel en facilitaire zaken maakt de meldkamer gebruik van de staf en ondersteunende afdelingen van de politie.

### **2.2. Calamiteitencoördinator**

De teamleiders van de politie, brandweer, MKA en de teamchef van de politie hebben een piket voor de meldkamerfunctie officier van dienst (MOvD). De MOvD vervult de taken van de CaCo. Tijdens kantooruren is altijd een MOvD aanwezig (niet per definitie op de meldkamer) en buiten kantooruren is de MOvD (en dus CaCo) op piket (opkomsttijd 30 min). De senior centralist van de politie neemt tot de aankomst van de MOvD op de meldkamer de taken van de CaCo op zich. Dat lukt niet altijd omdat de senior niet boven de sterkte is ingeroosterd en dus zijn eigen centralisten taken moet uitvoeren. Alle MOvD's zijn CaCo opgeleid, niet alle senior centralisten zijn CaCo opgeleid. Op de meldkamer in Brabant-Noord is niet 24/7 een vrijgestelde CaCo aanwezig op de meldkamer.

### **2.3. Bezetting**

#### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is vier à vijf centralisten tijdens de dagdienst, zeven centralisten in de avonddienst en vier centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Centralisten hebben een 8 of 9 uursrooster. De achtuursdiensten starten om 07:00, 08:30, 09:30, 14:30 en 23:00 uur. De aannames en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is decentraal; de regio Brabant-Noord is in twee districten verdeeld. Op elk district zitten twee centralisten. Tijdens de dienst vindt geen taakroulatie plaats. De politie kent geen piket voor centralisten.

De meldkamer politie heeft naar eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. De centralisten draaien extra diensten en de werkdruk wordt als hoog ervaren. In de meldkamer politie is sprake van onderbezetting door een hoog ziekteverzuim en vergrijzing. De teamchef politie probeert door middel van een flexpool de bezetting van het rooster aan te vullen.

---

<sup>3</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT-gebied.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	4 à 5	2	2
15:00 - 23:00	7	2	2
23:00 - 07:00	4	2	2

### **Brandweer**

De minimale en maximale bezetting is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). De aanname en uitgifte is bij de brandweer geïntegreerd. Alleen bij grote calamiteiten worden intake en uitgifte gescheiden. De uitgifte is centraal. Centralisten van de brandweer hebben een 24/7-piketregeling met één centralist op piket. De piketcentralist moet bij opschaling binnen dertig minuten aanwezig zijn. De centralisten hebben daarnaast diensten voor neventaken. Er is een dienst van 11:00 – 19:00 uur en een dienst die begint tussen 07:00 uur en 09:00 uur. De brandweer maakt gebruik van inhuur van centralisten (0,5 – 1,0 fte inhuur). De meldkamer brandweer beschikt over een planningsprotocol dat dienst doet als handleiding bij het plannen van het dienstrooster en als naslagwerk voor de centralisten.

In de meldkamer brandweer is naar eigen zeggen sprake van onderbezetting. Op dit moment is er een vacaturestop als gevolg van de regionalisering en taakstellingen binnen de brandweer.

### **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de MKA is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Tijdens de dagdienst wordt een extra centralist ingeroosterd voor neventaken. Deze kan bij drukte eventueel bijspringen. De aanname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. De uitgifte is centraal. De aanname en uitgifte dienst overlappen elkaar 15 minuten. De MKA maakt geen gebruik van inhuur of tijdelijke krachten. Bij de MKA is geen piketregeling.

De MKA beschikt naar eigen zeggen over voldoende personeel. De afgelopen jaren nam het aantal ritten/meldingen wel flink toe, maar dat leidde niet tot wijzigingen in de formatie.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers op de meldkamer intern in acht weken op. De meldkamer beschikt hiervoor over een opleidingsplan (Opleidingsplan voor nieuw personeel van het Meldcentrum van de Politieregio Brabant-Noord). Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie. Enkel volgen daarnaast de opleiding van ME-verbindelaar. Gedurende de opleiding zitten nieuwe medewerkers aan tafel (boven de sterkte) onder begeleiding van een coach. Het duurt ongeveer een half jaar voordat een nieuwe medewerker zelfstandig kan functioneren. In het rooster houdt men rekening met een combinatie van voldoende ervaren personeel en personeel in opleiding.

#### Oefenen

Monodisciplinair oefenen van bijvoorbeeld procedures doen de centralisten naar eigen zeggen weinig.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer brandweer duurt drie maanden. De eerste zes weken van het traject komt de bekendheid met de regio en het gebruik van de systemen aan bod. Dit

gebeurt onder begeleiding van twee mentoren. De laatste zes weken zijn voor het oefenen met procedures, planvorming, het aannemen en uitgeven van meldingen, waarbij de eerste drie weken vooral zijn gericht op de neventaken (milieuzaken) en de laatste drie weken op de 1-1-2-meldingen. Na drie maanden kan de nieuwe centralist zelfstandig op de meldkamer werken.

#### Oefenen

Voor de brandweer centralisten zijn er twee oefenbeleidsplannen vastgesteld, een mono- en multidisciplinair beleidsplan. Het monodisciplinair oefenbeleidsplan heeft betrekking op alle centralisten van de brandweer en richt zich op verbetering van de operationele prestaties op de meldkamer bij een incident en rampenbestrijding binnen brandweer Brabant-Noord. Het multidisciplinair oefenbeleidsplan centralisten heeft betrekking op alle partijen en functionarissen die een structurele rol vervullen op de meldkamer in het kader van de voorbereiding op en de bestrijding van rampen en zware ongevallen (zie ook kopje multidisciplinair oefenen).

De meldkamer brandweer heeft op jaarbasis twee à drie oefenblokken. Een oefenblok bestaat uit een oefening met vragenblok over planvorming, een doe-het-zelf oefening om systeemvaardigheid te oefenen of een schriftelijke casus en een mono- of multidisciplinaire oefening (scenario) met de nadruk op melding en opschaling.

#### **Ambulance**

##### Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkprotocol verpleegkundige meldkamer ambulancezorg. Het inwerken van nieuwe centralist omvat een periode van drie maanden (minimaal 40 werkdagen). Daarnaast zijn er vijf stagedagen bij de ambulancedienst en een training dag GMS. Het inwerktraject van de aanname en het uitgiftegedeelte vindt onder begeleiding van de werkbegeleider plaats. De kwaliteitsfunctionaris voor ProQA de zogenaamde EDQ-er<sup>4</sup> begeleidt de nieuwe centralist bij de aanname van 1-1-2-lijnen tot aan het moment van zelfstandig uitoefening van het ProQA-systeem. Voor de continuïteit houden de werkbegeleiders, EDQ-ers en teamleider een digitaal logboek bij over de vorderingen en aandachtspunten. Tevens volgen de centralisten de opleiding tot Centralist Meldkamer Ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Na afronding van deze opleiding mogen de centralisten zelfstandig achter de meldtafel werken.

##### Oefenen

Voor de MKA bestaan verschillende OTO-plannen zoals het regionale scholingsplan en het plan van aanpak betreffende normering AMPDS<sup>5</sup> MKA-centralist (ProQA). De centralist van de MKA heeft minimaal vier scholingsdagen per jaar (door de afdeling OTO van de RAV). Centralisten geven zelf aan waar behoefte aan is. Eén van de scholingsdagen is een multidisciplinaire oefening (zie hieronder). Iedere centralist heeft dus minimaal één keer per jaar een multidisciplinaire oefening. Casuïstiek trainen gebeurt in het kader van ProQA. Bij uitval van systemen kan men voor ProQA terugvallen op een kaartenset; dit oefenen de centralisten iedere maand.

#### **Multidisciplinair oefenen**

Multidisciplinair participeert het GMC in het regionale OTO-plan van de veiligheidsregio. Tweemaal per jaar oefent het GMC multidisciplinair in een oefenblok van twee dagen. Per dag zijn er drie oefeningen, waarbij ambulancedienst, politie en brandweer ieder een oefening aanleveren. Ook doet het GMC één keer per jaar mee met de systeemtest van de Inspectie VenJ.

### **3. Taakuitvoering**

---

<sup>4</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist.

<sup>5</sup> Advanced Medical Priority Dispatch System.

### **3.1 Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen, alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt een vorm van (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Brabant-Noord bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

In de regio Brabant-Noord verzorgt de politiemeldkamer de sturing en het overzicht op de eenheden. Een van de taken is te zorgen dat er overal voldoende capaciteit is en de aanrijtijden van de eenheden op straat binnen de norm blijven. In de meldkamer is tevens het RTIC gevestigd. De inzet van RTIC is multidisciplinair. Het RTIC werkt ook voor de regio Brabant Zuid-Oost.

De brandweer meldkamer draagt zorg voor de multidisciplinaire opschaling bij calamiteiten, de opschaling van alle lagen in de GRIP-structuur. Daarnaast heeft de meldkamer brandweer een aantal nevenactiviteiten. Het gaat om de provinciale milieuklachtencentrale en de calamiteitenlijn van twee waterschappen. Ook neemt de meldkamer brandweer de OMS-onderhoudsmeldingen zelf aan.

De MKA verzorgt de opschaling van de GHOR. Daarnaast heeft de meldkamer als neventaak SCEN<sup>6</sup> bemiddeling, dit is een achtervang voor GGZ inbewaringstellingen. Voor deze SCEN bemiddeling is een aparte telefoonlijn beschikbaar. De MKA van Brabant-Noord heeft geen taken voor het besteld vervoer; deze taak ligt bij de meldkamer Midden- en West-Brabant.

### **3.1. Werkprocessen<sup>7</sup> aan de hand van een casus<sup>8</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen via Driebergen direct bij de disciplines op de arbi binnen. De brandweer- en de politiecentralisten nemen de 1-1-2-meldingen vanaf een vast nummer aan en verbinden door met de arbi van de juiste discipline. De brandweer neemt één 1-1-2-toestel aan en de politie drie. Daarbij neemt de brandweer ongeveer 80% van de 1-1-2-meldingen aan.

#### **Politie**

---

<sup>6</sup> Steun en Consultatie bij Euthanasie in Nederland (SCEN) is een programma dat artsen opleidt om deskundig en onafhankelijk advies te geven aan collega-artsen die een verzoek krijgen van een patiënt om euthanasie.

<sup>7</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneame en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>8</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. Aan de hand van een beslisboom in GMS kan er een inzetscenario en kan er worden opgeschaald. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Voor dit specifieke scenario maakt de meldkamer gebruik van snelwegincidentscenario's. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>9</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. Via P2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. Bij de uitgifte is de meldkamertafel in twee districten opgedeeld. Voor ieder district is er één centralist. Indien men eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende regio. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS meldingen, dus ook die van de buurregio's.

De politiecentralist heeft zicht op de locatie van de politie-eenheden en die van de ambulances en de traumaheli in de eigen regio. De centralist heeft geen zicht op eenheden van buurregio's. Meldkamer Brabant-Noord heeft een specifieke afspraak met de regio Limburg-Noord. Eenheden van Limburg-Noord kunnen ingezet worden in Brabant-Noord. De eenheden melden zich dan via de portofoon in bij de meldkamer Brabant-Noord. De eenheid wordt dan via het bijstand kanaal gekoppeld aan een incident in de regio.

De centralist heeft de regie en houdt deze ook tot aan de afhandeling van het incident. Als er een Ovd ter plaatse komt dan neemt deze de regie over. De centralist zorgt ervoor dat het gebied dekkend blijft door te schuiven met de voertuigen. Voor alle politie-eenheden is inzichtelijk wat het bereik is (waar ze binnen 15 minuten kunnen zijn).

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met snelwegincidentscenario's. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines ook de melding met bijbehorende informatie.

---

<sup>9</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).



GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>10</sup> en controleert het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten. Hierover zijn geen harde afspraken gemaakt. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de buurmeldkamer. De centralist koppelt de buureenheden vervolgens via LCSM aan de incidentinformatie.

De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2-melding begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Brabant-Noord werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. De centralist vraagt aan de hand van ProQ&A naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok van GMS. Dit medisch kladblok is niet zichtbaar voor brandweer en politiecentralisten. Na het afronden van de vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Vervolgens komt er een inzetvoorstel. De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de melding en informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist verder met vervolgvragen over beknelling, iedereen wakker?, iemand gewond?, levensbedreigende bloeding?, et cetera. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist ambulancezorg geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer ambulancezorg in Brabant-Noord werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen) of B of een verwijzing naar een andere zorgverlener.

De uitgiftecentralist hoort vaak al tijdens de aanname of een inzet nodig is. De uitgiftecentralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de voertuigen via P2000. De centralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. GMS en GIS geven dit automatisch aan. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Via GIS heeft de centralist ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. Ambulances uit de buurregio kan men niet vanuit de MKA Brabant-Noord aansturen. Aansturing gaat middels een bijstandsgespreksgroep C2000.

De ambulances krijgen via de mobiele dataterminal de informatie over de melding door. Tevens neemt de uitgiftecentralist via C2000 contact op met de voertuigen voor het geven van informatie over bijvoorbeeld gevaar of specifieke zaken. De uitgiftecentralist ontvangt informatie vanaf plaats incident van de eerste ambulance middels een situatie rapport.

---

<sup>10</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. In de regio zijn regels vastgelegd voor de dekking van het gebied.

### **3.2. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. De senior centralist van de politie houdt voor de meldkamer politie een digitaal journaal bij met de belangrijkste zaken en bijzonderheden (bijvoorbeeld werkzaamheden aan 1-1-2, of informatie over incidenten). Daarnaast hangen er voor de meldkamer politie schermen op de meldkamer waarop relevante actuele informatie staat. Voor de MKA zijn op digitale borden op de meldkamer de IC- en opnamestops zichtbaar. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GIS. Meldingen van wegafsluitingen komen bij de meldkamer binnen. In de meldkamer zijn in elke kolom medewerkers aangewezen die de wegafsluitingen in GIS verwerken.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Wel is er twee keer per jaar een multidisciplinaire dag (zie oefenen). De drie kolommen hebben een multidisciplinaire weekmail en de politienieuwsbrief. De centralisten van de MKA hebben één keer per twee maanden een afdelingsoverleg. Hierin bespreekt de teammanager informatie vanuit het MT, toekomstplannen, cijfers et cetera. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken, maar niet over werkinhoud en werkprocessen.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Brabant-Noord niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de kolommen gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. Op de meldkamer Brabant-Noord zijn volgens eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het functioneel applicatiebeheer, het technisch en functioneel beheer van de IT en radiocommunicatiemiddelen, inclusief de randapparatuur van alle kolommen en telefonie. Het functioneel beheer van de Communicator wordt door de brandweer uitgevoerd; het technisch beheer valt onder de afdeling beheer. Het beheer van data in GMS ligt bij de drie disciplines zelf. De afzonderlijke meldkamers hebben hiervoor centralisten aangewezen die de functie van gegevensbeheerder als neventaak uitvoeren.

De afdeling beheer heeft met de drie meldkamers (brandweer, politie en ambulancezorg) een SLA afgesloten. Hierin is afgesproken welke diensten de afdeling levert voor welke systemen.

De meldkamer beschikt over een eigen ICT-platform met eigen kantoorautomatisering, eigen mailomgeving en business intelligence op basis van een gevirtualiseerde omgeving.

De afdeling beheer verzorgt de eerstelijns en tweedelijns ondersteuning van de ICT-systemen van de meldkamer. De eerstelijns ondersteuning omvat het (telefonisch) aannemen en registreren van storingen en afhankelijk van de storing vrijwel direct bieden van een oplossing. Storingen die niet meteen opgelost kunnen worden komen in de tweedelijns ondersteuning. Wanneer de afdeling

beheer de storingen niet intern (tweedelijns) kan oplossen dan maakt men gebruik van externe partijen.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. Bij de kritische systemen, zoals het GMS-cluster (HP), het gevirtualiseerde cluster van GMC (met onder andere Exchange, CityGIS, intranet), de arbi en PABX telefooncentrale is met de leveranciers een SLA afgesloten van 7x24.

Als het gaat om de keuze van leveranciers dan hanteert het GMC de richtlijnen van de politie. Het GMC maakt zelf de keuze voor de leveranciers wanneer het niet om de landelijke systemen (GMS, C2000) gaat. Afwegingen bij de keuze zijn het aanbod, de prijs, de dienstverlening en het bedrijf (betrouwbaarheid) zelf. De manager beheer stelt daarbij zelf de contracten op met de leveranciers.

Met sommige leveranciers, zoals KPN heeft de afdeling beheer structurele overleggen. Met andere leveranciers (EAL, vtsPN, Brainforce) is alleen overleg als daar aanleiding toe is. Bij de structurele overleggen is altijd de manager beheer aanwezig. Functioneel overleg met KPN vindt plaats met de telefonie medewerker. Daarnaast is maandelijks een service level managementoverleg met het meldkamer dienstencentrum over GMS en C2000. Afgelopen jaar vond het overleg plaats in gezamenlijkheid met de afdeling beheer van de meldkamer Brabant Zuidoost.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer van de meldkamer werkt op basis van de ITIL-systematiek<sup>11</sup> en gebruikt Topdesk. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storingen en afhandelingstijd. Het systeem kan rapportages opleveren over incident/problem-, configuratie- en changemanagement. In het MT operationeel bespreekt de manager beheer de consequenties van incidenten en storingen. Tevens bespreekt hij mogelijke 'work arounds' voor storingen of incidenten die vaker voor komen.

De afdeling beheer evalueert incidenten en storingen soms met centralisten. Dit is niet structureel geborgd. De centralisten volgen intern en extern trainingen voor het gebruik van ICT en telecom. Voor alle systemen en werkwijzen zijn voor de centralisten werkinstructies opgesteld. Ook kunnen de centralisten informatie op intranet vinden.

### **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de servicedesk van de afdeling beheer. Afhankelijk van de urgentie zal het contact telefonisch of per mail zijn. De afdeling beheer werkt voor storingen met prioriteiten. De prioriteiten zijn in de SLA met de drie disciplines benoemd. Spoedmeldingen kunnen centralisten direct telefonisch doorgeven. In 80% van de gevallen lost de afdeling beheer volgens eigen zeggen de storing binnen een half uur op.

De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar en kent een dubbel piket. Eén voor C2000 en telefonie en één voor IT. Tijdens kantooruren zijn vier á zeven mensen van beheer aanwezig op de locatie van de meldkamer.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

---

<sup>11</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

Externe risico's voor de regio zijn in kaart gebracht via risicokaarten. Hiervoor zijn rampenbestrijdingsplannen en coördinatieplannen opgesteld. Informatiebeveiliging wordt op dit moment ingevoerd door middel van een informatiebeveiligingsplan.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

De meldkamer heeft een continuïteitsplan opgesteld. In dit plan staat opgenomen wat het GMC onderneemt om de effecten van een verstoring te reduceren, de kritische processen te continueren en het herstel te bespoedigen. Het plan geeft antwoord op de vraag wat moet blijven functioneren bij uitval van stroom en/of ICT en wat de meldkamer daarvoor nodig heeft. Op basis daarvan zijn noodprocedures opgesteld. Het plan beval ook een risico-inventarisatie. Risico's die kunnen leiden tot uitval zijn niet in kaart gebracht.

##### **Status ICT**

Op dit moment zijn de meeste ICT-componenten in de meldkamer Brabant-Noord economisch afgeschreven. In 2004/2005 is het gebouw opgeleverd met nieuwe apparatuur. In 2009/2010 heeft een eerste vervangingsronde plaatsgevonden. De arbi is in december 2013 geüpgraded en wordt nog drie jaar onderhouden door KPN. Het GMS cluster is ook afgeschreven. Op dit moment onderzoekt de meldkamer de mogelijkheden van harmonisatie van de GMS-applicaties van Brabant-Noord en Brabant Zuidoost. Het geharmoniseerde GMS zal dan op één cluster, op één locatie worden geïnstalleerd. De afdeling beheer beschikt over een eigen budget en begroting, waarin alle afschrijvingen zijn voorzien. Gezien de toekomstige samenvoeging voert de meldkamer een terughoudend investeringsbeleid.

##### **Redundantie**

De meldkamer werkt met een arbi-systeem en een PABX telefooncentrale. Zowel de arbi als de PABX zijn niet redundant uitgevoerd. Voor de telecom beschikt de meldkamer over dubbel uitgevoerde ISDN lijnen. Op het moment van een storing kunnen de centralisten terugvallen op analoge reservetelefoons, losse uitbellijnen en voor 112 op de noodcommunicatievoorziening. De meldkamer beschikt ook over een fallback-voorziening voor C2000.

De ondersteunende systemen van de kritische processen zijn redundant uitgevoerd, zoals GMS en CityGIS. De afdeling beheer maakt back-up's van systemen en bestanden. De meldkamer beschikt over dubbele redundantie met vier servers waarbij ook een verdeling van de belasting plaatsvindt.

##### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over twintig 1-1-2-lijnen. Indien de lijnen van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij, zijn voor de politiecentralist steeds vier 1-1-2-lijnen zichtbaar op de arbi en staan er drie gesprekken in de wacht, die niet zichtbaar zijn. Voor de brandweercentralist is dit respectievelijk twee en twee, voor de RAV-centralist respectievelijk drie en twee.

Als alle lijnen bezet zijn en de wachtrij vol is, dan kunnen zowel de mobiele als de vaste 112-meldingen niet meer worden doorverbonden naar de arbi.

Als sprake is van een overloop van meldingen (bijvoorbeeld bij stormmeldingen) dan nemen de verschillende disciplines meldingen van elkaar aan. De meldkamer politie kan bij drukte gebruik maken van medewerkers van het PSC.

Wanneer de meldkamer last heeft gehad van een storing of overloop van meldingen, worden aan de hand van een overzicht verloren gesprekken teruggebeld. Bij een interne telefonie storing is altijd de manager van beheer betrokken. Incidenten waarbij sprake is van 1-1-2 uitval evalueert de afdeling beheer altijd.

## **Uitwijkprocedure<sup>12</sup>**

De buddyregio van de meldkamer is de meldkamer Zuidoost Brabant. Het GMC heeft een convenant afgesloten over de fysieke uitwijk van het GMC naar de GMK van de aangrenzende regio 'Convenant uitwijk Veiligheidsregio Brabant Zuidoost, Politie Brabant Zuidoost en Veiligheidsregio Brabant-Noord, Politie Brabant Brabant-Noord'. Voor de fallback C2000 heeft Brabant-Noord eigen voorzieningen getroffen.

In Brabant Zuidoost is een opleidingsruimte met zes tafels waar de centralisten uit Brabant Noord kunnen werken. De meldkamer Brabant-Noord beschikt over een zogenaamde uitwijkofficer met een laptop met daarop de virtuele meldkameromgeving. Ook het vervoer van de centralisten naar de uitwijk locatie is geregeld. De afdeling Conflict en Crisis beheersing heeft diverse scenario's opgesteld, wanneer de meldkamer uitwijkt.

De meldkamer brandweer heeft nog een aparte werkafpraak 'Werkafpraak vallende onder Convenant uitwijk Veiligheidsregio Brabant Zuid-Oost, Politie Brabant Zuid-Oost en Veiligheidsregio Brabant-Noord, Politie Brabant Brabant-Noord'.

Uitgangspunt bij de uitwijk is dat het systeem in Den Bosch blijft functioneren wanneer de meldkamer uitwijkt naar meldkamer Brabant Zuid-Oost. Als de systemen in de meldkamer Brabant-Noord uitvallen dan zijn er op de uitwijklocatie beperkte technische faciliteiten.

De centralisten oefenen de uitwijk naar de buddyregio zeer beperkt.

## **Energie, locatie en beveiliging**

Alle meldkamerapparatuur inclusief de 1-1-2-telefonie beschikt over een no breakvoorziening. Als de stroom in de meldkamer uitvalt, valt de meldkamer terug op twee separate UPS-systemen<sup>13</sup> en een noodaggregaat. Het aggregaat wordt eens in de drie maanden belast getest. Daarnaast heeft de telefooncentrale extra accu's om zelfstandig acht uur te functioneren.

De gemeenschappelijke meldkamer is in de directe omgeving gevestigd van het hoofdbureau van de politie, de regionale ambulancevoorziening, de regionale brandweer Brabant-Noord, de GGD, de lokale brandweerkazerne en de GHOR. De meldkamer ligt dicht bij het spoor. De meldkamer beschikt over een blusinstallatie en kan overdruk creëren.

Voor het toegangsbeheer maakt de meldkamer gebruik van camera's en toegangspassen. Tijdens kantooruren opent iemand van het bedrijfsbureau de poort en de deuren. Buiten kantooruren openen de centralisten de poort en de deuren. Binnen het gebouw gelden autorisaties voor de toegangspassen. De meldkamer is alleen voor meldkamerpersoneel en het beheergedeelte kan alleen door beheer worden betreden. De BHV'ers hebben overal toegang. Het betreden van de ruimtes wordt geregistreerd.

---

<sup>12</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>13</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

# Meldkamer Brabant Zuidoost

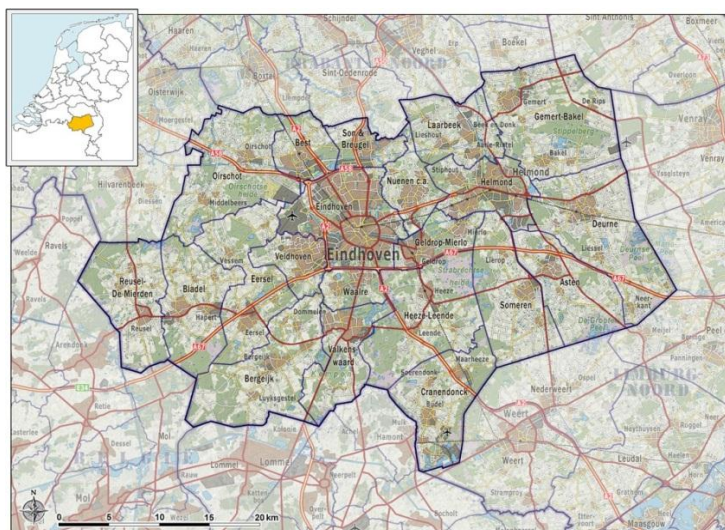
---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Brabant Zuidoost is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) bevindt zich in Eindhoven en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Brabant Zuidoost (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied .



*Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Brabant Zuidoost. Veiligheidsregio Brabant Zuidoost, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Brabant-Zuidoost](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Brabant-Zuidoost)*

*Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Brabant Zuidoost.*

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Eindhoven</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Veiligheidsregio Brabant Zuidoost De politie Eenheid Oost-Brabant, deze wordt nog aangestuurd door twee meldkamers GMK Brabant Zuidoost en GMC Den Bosch
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1.440 km <sup>2</sup> (land) en 18 km <sup>2</sup> (water)
<b>Aantal inwoners</b>	720.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	500 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	21
<b>Regioprofiel</b>	De regio heeft zowel stedelijk gebied als landelijk gebied. Natuurgebied met onder andere heide. Regionaal vliegveld.
<b>Risico's</b>	Weinig BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen). Effectgebied van industrieën rondom Antwerpen en het Ruhrgebied in Duitsland. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg en spoor. Extreme weersomstandigheden. Verstoringen openbare orde.

Bron: Globale beschrijving meldkamer BZO en regionaal risicoprofiel 2012.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>2</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Brabant Zuidoost per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar**</b>	7.898	15.707	7.801	1.090	2.290	1.096	6.997	9.155	4.772	<b>56.806</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar*</b>	29.680	33.155	10.523	11.285	8.293	1.407	41.306	39.193	10.951	<b>185.793</b>
<b>Totaal</b>	<b>37578</b>	<b>48862</b>	<b>18324</b>	<b>12375</b>	<b>10583</b>	<b>2503</b>	<b>48303</b>	<b>48348</b>	<b>15723</b>	<b>242.599</b>

\* Het meetpunt is de Avaya 'arbi' telefooncentrale van gemeenschappelijke meldkamer Eindhoven welke wordt gebruikt door de meldkamers van alle disciplines en het Regionaal Service Centrum.

\*\* Het aantal 1-1-2 oproepen betreft de doorverbonden oproepen naar de betreffende discipline ná de eerste aanname op de 1-1-2 centrale.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

<sup>2</sup> Automatische melding van brand via het Openbaar Meld Systeem: dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.



De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. De Veiligheidsregio Brabant Zuidoost en de Politie Oost-Brabant werken samen. Voor deze samenwerking is in 2007 een convenant afgesloten ('Convenant Veiligheidsregio Zuidoost-Brabant en Politie Brabant Zuid-Oost'<sup>3</sup>). De Politie Oost-Brabant maakt geen onderdeel uit van de gemeenschappelijke regeling van de veiligheidsregio Brabant Zuidoost. Het algemeen bestuur van de veiligheidsregio en het regionaal college vergaderen gezamenlijk over het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer. Het Dagelijks Bestuur regelt de inrichting van de ambtelijke organisatie van de veiligheidsregio Brabant Zuidoost (VRBZO) in een organisatiebesluit. De directeur VRBZO is het hoofd van de ambtelijke organisatie. De directeur VRBZO is tevens directeur GMK, directeur RAV en ambtelijk secretaris van het Algemeen Bestuur en van het Dagelijks Bestuur. Hij kan deze taak in overleg met het Dagelijks Bestuur mandateren binnen de ambtelijke organisatie.

Er is daarnaast een directeurenberaad. De directeur VRBZO is voorzitter van het directeurenberaad. Het directeurenberaad bestaat naast de voorzitter uit vaste leden en leden die op ad hoc basis deelnemen aan de besprekingen. De vaste leden van het directeurenberaad zijn, naast de directeur VRBZO, een vertegenwoordiger van de eenheidschef politie, de directeur GGD, tevens directeur Publieke Gezondheid Brabant-Zuidoost, en de coördinerend gemeentesecretaris<sup>4</sup>.

In de regio Brabant-Zuidoost is er voor gekozen om het Regionaal Service Centrum (0900-8844) en de MKP bij elkaar te organiseren zodat er samenhang blijft tussen de meldingen en zodat met name capaciteit effectiever ingezet kan worden. De meldkamer politie is ondergebracht in de afdeling Regionaal Communicatie- en Informatie Centrum (RCIC). Tot 1 januari 2014 stuurde het sectorhoofd GMK deze afdeling aan als gemandateerd politiechef. Door ontwikkelingen binnen de nationale politie zijn de verantwoordelijkheden overgedragen van het sectorhoofd GMK aan de eenheidsleiding van de eenheid Oost-Brabant. De eenheidsleiding stuurt nu beide politiemeldkamers binnen de eenheid Oost-Brabant aan (meldkamer Brabant Zuidoost en meldkamer Brabant-Noord)<sup>5</sup>. De verantwoordelijkheden van het sectorhoofd GMK ten opzichte van de politie blijven ongewijzigd. De meldkamer politie staat onder leiding van het hoofd RCIC.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de sector GMK binnen de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost. Het sectorhoofd GMK is integraal verantwoordelijk voor de meldkamer en daarmee ook voor de meldkamer brandweer. De meldkamer brandweer staat onder leiding van het afdelingshoofd meldkamer brandweer.

De MKA Brabant Zuidoost valt net als de meldkamer brandweer onder de sector GMK van de veiligheidsregio. De rijdienst van de RAV van Brabant Zuidoost valt onder de sector RAV van de veiligheidsregio. De rijdienst van de RAV is uitbesteed aan de GGD Brabant Zuidoost. De GGD levert daarmee de rijdienst ten behoeve van de RAV taken aan de veiligheidsregio. Sturing van de

---

<sup>3</sup> Momenteel Politie Oost-Brabant

<sup>4</sup> De vaste leden van het directeurenberaad zijn belast met het individueel en/of integraal ambtelijk voorbereiden van de besluitvorming van de mono- respectievelijk multidisciplinaire aspecten in het kader van rampenbestrijding en crisisbeheersing en zien toe op de uitvoering in de eigen kolom.

<sup>5</sup> In de landelijke plannen van de nationale politie wordt het Regionaal Service Centrum van de politie organisatorisch ondergebracht in de Dienst Regionale Operationele Samenwerking (DROS) en de meldkamer politie bij het DROC. De meldkamer van de politie zal dus in de toekomst vallen onder het (nog definitief in te richten) DROC van de politie Eenheid Oost-Brabant. De aansturing van de meldkamer politie wordt dan belegd bij het sector hoofd DROC.

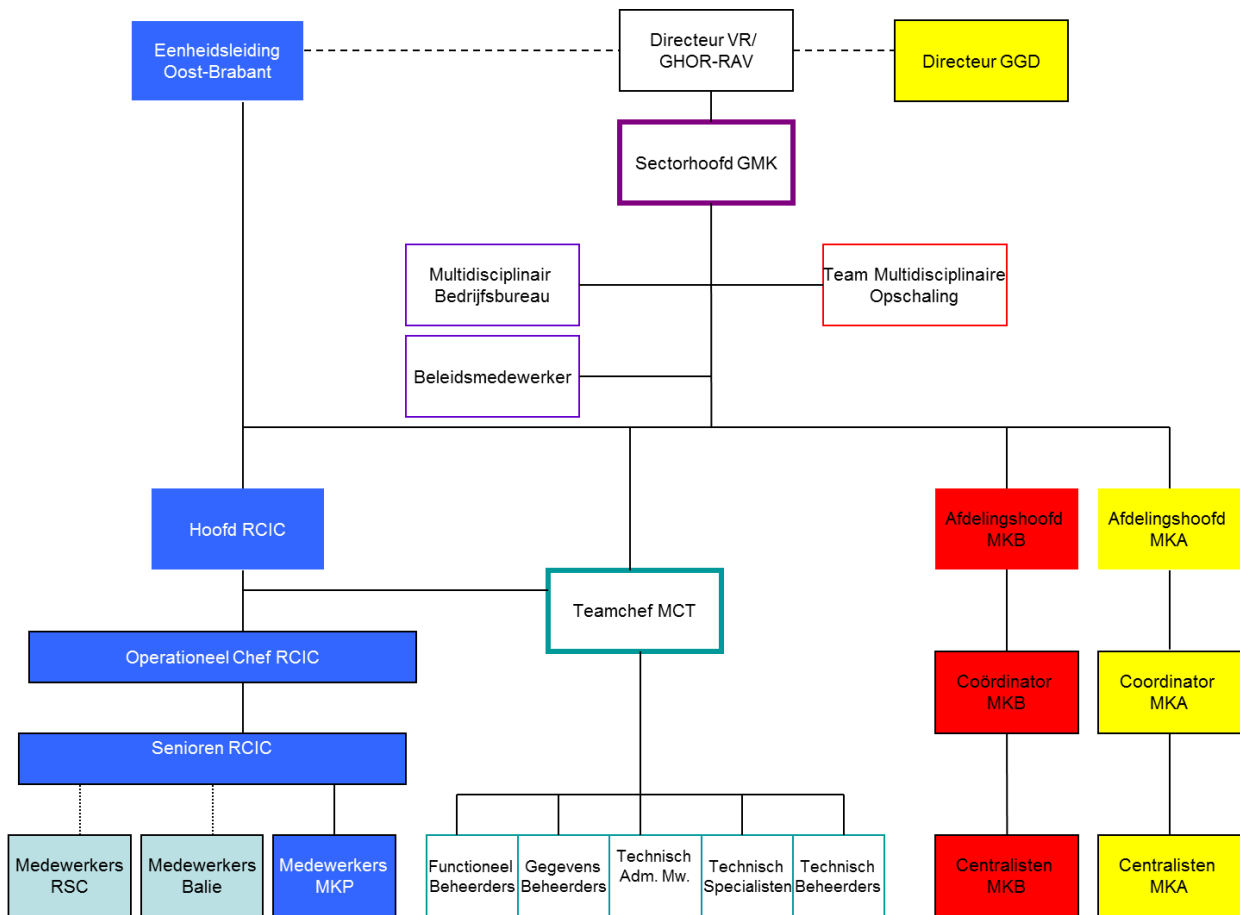
RAV en de MKA gebeurt door het sectorhoofd RAV van de veiligheidsregio. De operationele sturing van de MKA vindt plaats door het afdelingshoofd MKA.

### **Directeur**

De directeur van de meldkamer Brabant Zuidoost is de directeur van de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost. Het primaat van de instandhouding van de meldkamer ligt bij de veiligheidsregio. Het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio heeft een sectorhoofd Gemeenschappelijke Meldkamer benoemd die namens de directeur en het bestuur integraal leiding geeft aan de Gemeenschappelijke Meldkamer. Alle taken van de directeur meldkamer zijn volledig gemandateerd naar het sectorhoofd GMK. Om deze bevoegdheid ook voor het politiedeel van de Gemeenschappelijke Meldkamer uit te kunnen oefenen was het sectorhoofd tot 1 januari 2014 tevens gemandateerd politiechef. Momenteel zijn deze verantwoordelijkheden binnen de politie over gedragen aan de eenheidsleiding politie (eenheid Oost-Brabant). Het sectorhoofd GMK rapporteert maandelijks over de operationele prestaties van de meldkamer aan de directeur van de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost (tevens directeur meldkamer). Rapportages naar de eenheidsleiding van de politie Brabant Zuidoost lopen (sinds 1 januari 2014) via het nog niet officieel benoemde sectorhoofd DROC. Drie keer per jaar bespreekt het sectorhoofd GMK de planning en control voortgangsrapportages met de directeur van de Veiligheidsregio. Tevens maakt het hoofd GMK ter verantwoording een jaarplan met te behalen doelen voor de GMK.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

Sinds 2002 zijn de meldkamers van politie, brandweer en de regionale ambulance voorziening in de regio Brabant Zuidoost samengegaan in een gebouw. In de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) is tevens het Regionaal Service Centrum (RSC) van de politie gevestigd. Het MT GMK bestaat uit het sectorhoofd GMK, het afdelingshoofd meldkamer brandweer, het afdelingshoofd RCIC, het afdelingshoofd MKA en de teamchef Meldkamersystemen en Communicatie Technologie (MCT). Het MT overlegt eens per twee weken. De afdelingshoofden van de drie disciplines leggen verantwoording af aan het sectorhoofd meldkamer. Een keer per maand bespreekt het MT de operationele prestaties van alle kolommen. De meldkamer sturing gaat middels de PDCA cyclus. Ieder afdelingshoofd ontvangt dagelijks een rapport van de incidenten en eventuele overschrijdingen.



Figuur 2: Organogram van de GMK Brabant Zuidoost.

De meldkamer beschikt over een multidisciplinair bedrijfsbureau dat verschillende ondersteunende taken (facilitair, planning etc.) verzorgt. De inspecties gaan in dit beeld van bevindingen niet nader in op de taken van het multidisciplinair bedrijfsbureau.

Het hoofd GMK verleent via de 'algemene regeling van verder onder mandaat voor de Veiligheidsregio Zuidoost-Brabant' mandaat aan de afdelingshoofden en coördinatoren van de brandweer en MKA. In deze regeling zijn de afdelingshoofden gemandateerd om zelfstandig besluiten te nemen en financiële uitgaven te doen tot €25.000. Wijzigingen in beleid en bestuurlijk gevoelige punten dienen zij voor te leggen aan het sectorhoofd GMK. Hieronder beschrijven de inspecties per discipline de verantwoordingslijnen.

### Politie

Het hoofd RCIC van de politie is verantwoordelijk voor de aansturing van de meldkamer politie. Onder het hoofd zijn er vier operationele chefs RCIC, die onder andere verantwoordelijk zijn voor de meldkamer politie. (drie voor de meldkamer en RSC en een voor de balie die eveneens OPC voor de gehele afdeling is.)<sup>6</sup>. Het hoofd RCIC legt verantwoording af aan het sectorhoofd DROC. Het hoofd RCIC houdt middels rapportages vanuit de afdeling MCT zicht op de prestaties van de meldkamer. De prio 1 meldingen worden dagelijks gemonitord op de verwerkingstijden (aannamen en uitgiftetijden). Bij structurele overschrijding wordt onderzoek gedaan naar de oorzaak. De

<sup>6</sup> Naast het RSC en de MKP vallen ook het team MCT en de balie van het bureau Mathildelaan onder de afdeling RCIC

resultaten van de meldkamer politie worden in het eigen wekelijks overleg met operationeel chefs en teamchef MCT besproken. In het MT GMK komen de resultaten maandelijks aan bod. Het hoofd RCIC van de politie legt verder geen verantwoording af over de cijfers.

### **Brandweer**

Het afdelingshoofd van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de resultaten van de meldkamer brandweer. In het MT legt hij aan het sectorhoofd GMK verantwoording af. Daarnaast is geen verdere verantwoording richting de brandweerkolom vanuit het afdelingshoofd. In het kader van het prestatie management monitort de meldkamer brandweer de verwerkingstijden. Bij het overschrijden van de norm luistert de coördinator de specifieke gesprekken terug. Elk incident met een overschrijding wordt vastgelegd in een daarvoor ontwikkeld formulier en overzichtslijsten.

### **Ambulancezorg**

Het afdelingshoofd van de meldkamer ambulancezorg is verantwoordelijk voor de prestaties van de MKA. Het afdelingshoofd legt verantwoording af over de meldkamer aan het sectorhoofd GMK en aan het sectorhoofd RAV. Het gaat om de verwerkingstijden van A1-ritten. Het afdelingshoofd MKA valt onder verantwoordelijkheid van het sectorhoofd GMK maar neemt ook deel aan het regionaal management overleg binnen de sector RAV.

### **Beheer**

Binnen de GMK is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling Meldkamersystemen en Communicatietechnologie (MCT) onder leiding van de teamchef beheer. MCT is verantwoordelijk voor het beheer van de meldkamersystemen en specifieke P2000/C2000 communicatieapparatuur. De teamchef MCT maakt deel uit van het MT van de meldkamer en legt verantwoording af aan het sectorhoofd GMK en de hoofden van de kolommen.

De afdeling MCT stelt een jaarlijkse rapportage op over de systemen. De rapportage gaat over de beschikbaarheid op basis van gegevens uit 'Opdesk' (aantallen, doorlooptijden). De afdeling MCT monitort tevens de resultaten van afspraken die gemaakt zijn in SLA's en gebruikt deze voor trimesterrapportages en het jaarverslag. Ook gebruikt men de rapportages voor de interne sturing van de afdeling MCT.

## **2. Personele invulling meldkamer**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

#### **Politie**

De meldkamer politie valt onder het afdelingshoofd RCIC. Deze is naast de meldkamer ook eindverantwoordelijk voor het RSC de balie en de afdeling MCT. De personele zaken en functioneringsgesprekken van de centralisten zijn belegd bij de operationele chefs. De meldkamer politie maakt onderscheid in twee type functionarissen: senior RCIC en medewerkers MKP. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de senior. De senior heeft een coördinerende rol en vervult tevens de CaCo-rol. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

#### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer is het afdelingshoofd de leidinggevende van de centralisten. De coördinator is verantwoordelijk voor het coördineren van de vakbekwaamheid van centralisten en de operationele aansturing. De meldkamer brandweer maakt onderscheid in centralisten en 'allround' centralisten. De centralisten doen allen aanname en uitgifte. De allround centralist heeft een meer sturende en coachende functie en kan tevens de CaCo-rol vervullen. De centralisten verrichten een aantal neventaken in relatie tot procedures, vakbekwaamheid en applicaties en systemen. Het beheer van OMS-aansluitingen is een specifieke neventaak.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	46,5	1 afdelingshoofd RCIC 4 operationele chef RCIC	22,5 medewerkers MKP 19 senior RCIC, waarvan 9 voor MKP	Uitgifte** Coördinatie en tevens CaCo	Politie
<b>Brandweer</b>	15,85	1 afdelingshoofd 0,5 coördinator	10,35 centralisten 4 allround centralisten	Aanname en uitgifte Aanname en uitgifte en sturende functie en tevens CaCo	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	17,8	1 afdelingshoofd 0,6 coördinator	16,2 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

\* exclusief MCT, RSC en balie

\*\* aanname/intake vindt plaats in het RSC

### Ambulancezorg

In verband met de langdurige afwezigheid van het afdelingshoofd van de MKA is het sectorhoofd GMK op het moment van het onderzoek verantwoordelijk voor de aansturing van de MKA centralisten en de coördinator. De coördinator stuurt de centralisten aan op de werkvloer. De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Op drie centralisten na zijn alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden. De drie niet verpleegkundig centralisten volgen momenteel een opleiding tot verpleegkundige<sup>7</sup>.

### Beheer

Binnen de GMK is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling MCT onder leiding van de teamchef beheer. De afdeling MCT bestaat uit 15,1 fte. De afdeling maakt onderscheid in functioneel beheer en technisch beheer. Functioneel beheer staat onder leiding van een coördinator met 4 fte functioneel beheerders (3 medewerkers van de politie en 1 van de brandweer). Daarnaast heeft de afdeling MCT structureel projectgelden tot haar beschikking welke worden ingezet voor de inhuur van 0,5 fte functioneel beheer capaciteit. De 0,3 fte van de MKA wordt door gebrek aan capaciteit niet ingevuld. Onder de coördinator functioneel beheer valt ook 2 fte gegevensbeheer (1,5 fte politie en 0,5 fte brandweer). De 0,2 fte voor de MKA wordt door gebrek aan capaciteit niet ingevuld<sup>8</sup>. De subafdeling technisch beheer staat eveneens onder leiding van een coördinator met 3,1 fte voor de reparatie van portofoons, MDT's, pagers et cetera en een technisch-administratieve medewerker. Deze medewerker is ook werkzaam op de servicedesk. Direct onder de teamchef vallen 4 fte technisch specialisten voor lokaal beheer van C2000, ICT projecten en verbindingsschema's.

### **2.2. Calamiteitencoördinator**

De calamiteitencoördinator is 24/7 op de meldkamer aanwezig. Tijdens de vroege- en middagdienst is de CaCo als het kan boven de sterkte ingeroosterd, tijdens de nachtdienst zit de CaCo in de sterkte. De invulling van de CaCo-rol ligt voor 50% bij de politie, voor 25% bij de

<sup>7</sup> Deze opleiding is eind 2014 afgerond.

<sup>8</sup> Ten tijde van de wederhoor is de 0,2 fte van MKA ingevuld

brandweer en 25% bij de MKA. Bij de politie vervult de senior de CaCo-rol. Bij de brandweer en ambulancezorg zijn centralisten opgeleid voor het vervullen van de CaCo-functie. Vanaf GRIP 1 en hoger komt naast de CaCo, indien gewenst op verzoek van de CaCo, het Hoofd Melding en Opschaling (HMO) op. De HMO is altijd op afstand bereikbaar en heeft aanvullend op de CaCo nog een aantal specifieke bevoegdheden.

### **2.3. Bezetting**

#### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is drie centralisten per dienst (zie tabel 4). Centralisten hebben een 8- of 9-uursrooster. Afhankelijk van de neventaken kan een centralist ook een extra dagdienst vervullen. De aanneming en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De intake voor de politie vindt zoveel mogelijk plaats op het RSC. Indien het te druk is op het RSC dan vindt de intake plaats op de meldkamer. De uitgifte is decentraal, de regio Brabant Zuidoost is in drie districten verdeeld. Op elk district zit één centralist op de uitgifte. De politie kent geen piket voor centralisten. De meldkamer politie maakt ook gebruik van poolcentralisten. Zij werken afwisselend een periode in de meldkamer of op straat.

De meldkamer politie heeft naar eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Het zou wenselijk zijn om per dienst de senior boven de sterkte aanwezig te hebben. Nu zit deze vaak achter de meldtafel. De centralisten draaien soms diensten op het RSC om daar de roosters te vullen.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
06:45 - 14:45	3 (waarvan 1 senior)	2	2 (ma t/m vrij zijn er 3 tussen 9:00 en 17:00)
14:45 - 22:45	3 (waarvan 1 senior)	2	2
22:45 - 06:45	3 (waarvan 1 senior) 1* RSC voor intake	2	2

*\*in de nachten door de week is er tevens een medewerker van het RSC aanwezig op de meldkamer voor de intake van de politie. In het weekend is het RSC in de nacht open.*

#### **Brandweer**

De standaard bezetting is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). De centralisten hebben daarnaast dagdiensten voor neventaken waaronder vakbekwaamheid. De dagdienst begint tussen 7.00 uur en 9.30 uur. De aanneming en uitgifte vindt bij de brandweer geïntegreerd plaats. Alleen bij grote calamiteiten kunnen intake en uitgifte gescheiden worden. Voor de centralisten van de brandweer is geen piketregeling. Bij calamiteiten maakt de meldkamer brandweer gebruik van vrije instroom.

In de meldkamer brandweer heeft men naar eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Mede ten gevolge van de transitie naar de LMO kost het bovendien moeite om de formatie op sterkte te krijgen en te houden. De brandweer maakt daarnaast gebruik van inhuur van centralisten<sup>9</sup>.

#### **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de meldkamer ambulancezorg is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Tussen 08:30 en 16:30 is een extra centralist aanwezig. Vanwege capaciteitsgebrek kan deze

<sup>9</sup> Ten tijde van de wederhoor maakt de brandweer niet meer gebruik van inhuur.

centralist niet op zaterdag en zondag ingeroosterd worden. De MKA heeft geen centralist speciaal voor het besteld vervoer. De aanneme en uitgifte vindt gescheiden plaats. De uitgifte is centraal. Daarnaast heeft de MKA een centralist op piket. Deze is inzetbaar bij opschaling en grote incidenten.

De MKA heeft momenteel naar eigen zeggen moeite de roosters te vullen en maakt daarom gebruik van inhuur- en uitzendkrachten. Volgens de meldkamer is sprake van een tekort aan personeel.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers intern in twee maanden op (0900 en 1-1-2, GMS). Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot politiecentralist aan de Politieacademie. Gedurende het inwerktraject van twee maanden zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan een ervaren medewerker en zijn deze boven de sterkte ingeroosterd. De senior neemt een zogenaamde eindtoets af. Het duurt ongeveer een drie maanden voordat een nieuwe medewerker zelfstandig kan functioneren.

#### Oefenen

Voor de centralisten is geen vast opleidings- of oefenprogramma. De centralisten worden getraind en geoefend, maar de invulling verschilt per jaar. Vorig jaar is een profcheck uitgevoerd. Centralisten zijn toen op zowel de aanneme als de uitgifte getoetst. De centralisten die gezakt waren kregen een aanvullend individueel scholingsprogramma. Via een excellijst houdt de meldkamer politie bij of alle centralisten een uitleg of training gehad hebben.

Daarnaast zijn er:

- CaCo-trainingen (multi), waar ook centralisten aan meedoen;
- Individuele monodisciplinaire opleidingen (intern of extern) aan de hand van functioneren;
- Programma's vanuit het land, zoals portogewoon.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Het interne opleidingsprogramma duurt circa twaalf weken. De opleiding start met twee weken dagdienst, waarin de systemen worden uitgelegd. Dit gebeurt onder begeleiding van een vaste opleider. Stapsgewijs doorloopt men het Opleidingsplan achter de meldtafel (boven de sterkte). Na twaalf weken kan de nieuwe centralist, mits deze de eindtoets heeft behaald, zelfstandig op de meldkamer werken. Daarna moet de centralist nog het basisexamen brandweercentralist doen. Het examen wordt afgenomen door het IFV. De profcheck wordt intern uitgevoerd en is georganiseerd in het zogenaamde Zuid-Zes<sup>10</sup>.

#### Oefenen

De centralisten zijn primair zelf verantwoordelijk voor de eigen vakbekwaamheid. De brandweer centralisten hebben een drietal oefenblokken door het jaar heen. Een oefenblok bestaat uit:

---

<sup>10</sup> Zuid-Zes is een samenwerkingsverband tussen de zes zuidelijke regio's. Te weten, Brabant-Noord, Midden- en West-Brabant, Brabant Zuidoost, Limburg-Noord, Limburg-Zuid en Zeeland. Daarnaast wordt in Zuid zes-verband samengewerkt op het gebied van vakbekwaamheid. Met enige regelmaat is er overleg in het verband van Zuid-Zes. Het afdelingshoofd van de meldkamer van BZO is daar de voorzitter van. In dit verband wordt geprobeerd om het oefenen en de toets momenten in de toekomst gelijk te trekken.

- Een vragenlijst van twintig tot dertig vragen over een bepaald onderwerp: brand, ongevallenbestrijding gevaarlijke stoffen (OGS) en hulpverlening;
- Een tweetal oefencasussen in de oefenomgeving van het meldkamersysteem;
- Een eindoefening met reëel tegenspel.

Alle centralisten doen de vragenlijst en de oefencasus drie keer. Voor de eindoefening komt iedere centralist per jaar minimaal één soms twee keer aan de beurt.

Daarnaast luisteren centralisten met als neventaak vakbekwaamheid gesprekken terug. Twee à drie keer per jaar minimaal drie gesprekken per centralist. De centralist kan daarbij zelf ook gesprekken aandragen. Daarnaast is er één keer per twee jaar een profcheck.

## **Ambulance**

### Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkplan. Het inwerken van een nieuwe centralist omvat intern een periode van ongeveer twaalf weken (boven de sterkte). In de twaalf weken leert de nieuwe centralist de systemen, vervolgens doet hij onder begeleiding achter de meldtafel eerst aanname en dan uitgifte. Centralisten worden eveneens opgeleid in triage van meldingen middels AMPDS/ProQA. Deze initiële opleiding betreft vijf scholingsdagen. Ook volgen de centralisten de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Na afronding van deze opleiding mogen de centralisten zelfstandig achter de meldtafel werken.

### Oefenen

De centralisten van de MKA Brabant Zuidoost hebben vier scholingsdagen per jaar. Waarvan twee regionale scholingsdagen met Tilburg en Den Bosch<sup>11</sup> en twee landelijke scholingsdagen over een bepaald medisch thema (psychiatrie, emotie en agressie, vergiftigingen, et cetera.). In samenwerking met de RAV-en bepalen de scholingscommissie en de opleidingsfunctionaris de thema's voor die dagen.

In het werkoverleg komen verder zo veel mogelijk casusbesprekingen aan bod. Het werkoverleg vindt circa één keer per twee à drie maanden plaats. Daarnaast werkt men op de MKA met ProQA. Deze methode brengt een bepaald kwaliteitssysteem met zich mee. Dagdagelijks luisteren twee centralisten gesprekken terug en scoren deze middels EDQ. Om de jaarlijkse certificering voor ProQA te krijgen dient ieder jaar een aantal accreditatiepunten te worden behaald middels scholing en instructie.

## **Multidisciplinaire oefeningen**

De meldkamer organiseert zelf geen multi-oefeningen in GMK verband. De GMK neemt minimaal twee maal per jaar deel aan multidisciplinaire oefeningen. Daarnaast wordt ieder jaar een systeem oefening gehouden. De brandweercentralisten sluiten zoveel mogelijk aan bij multidisciplinaire oefeningen in de regio. De MKA draagt ook bij aan multidisciplinaire oefeningen. Het wisselt per keer wat de rol van de MKA centralist in deze oefeningen is.

---

<sup>11</sup> De RAV Brabant-Midden-West-Noord en Brabant Zuidoost werken op provinciaal niveau samen onder ander op het gebied van scholing van de MKA.



### **3. Taakuitvoering**

#### **3.1. Algemeen**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt een vorm van (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Brabant Zuidoost bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De politiemeldkamer doet de aansturing van de prio 1 meldingen. De prio 2 of prio3 stuurt de meldkamer via de mobiele dataterminal naar de eenheden. Het is dan aan de eenheden om deze op te pakken. Als neventaak heeft de meldkamer politie de alarmering arrestantencomplexen en de monitoring van de alarminstallaties van de politiebureaus buiten kantoortijden.

De brandweer meldkamer draagt zorg voor de multidisciplinaire opschaling bij calamiteiten, de opschaling van alle lagen in de GRIP-structuur. Daarnaast heeft de meldkamer brandweer een aantal nevenactiviteiten. De meldkamer brandweer beantwoordt bijvoorbeeld het klantenservicenummer voor OMS.

De MKA verzorgt de opschaling van de GHOR. De MKA van Brabant-Zuidoost voert de besteld vervoer taken geïntegreerd uit.

#### **3.2. Werkprocessen<sup>12</sup> aan de hand van een casus<sup>13</sup>**

##### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het RSC neemt tussen 7:00 en 22:00 uur de 1-1-2 lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbinden door met de juiste kolom. Buiten die tijden neemt de brandweer of de politie de 1-1-2 aan op de meldkamer. In het weekend is het RSC in de nacht ook open. Voor de politie meldingen verzorgt het RSC ook de intake. In de nacht door de week is er daarom een medewerker van het RSC aanwezig op de meldkamer voor de intake politie.

---

<sup>12</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneمة en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>13</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

## **Politie**

(op RSC)

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. Er is geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. GMS geeft wel hints. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Voor sommige scenario's zijn procedures beschikbaar in GMS. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('de meerbutton'). De uitgiftecentralist op de meldkamer kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulancezorg.

(op meldkamer)

Nadat de informatie van de intake in het RSC is doorgezet naar de uitgiftecentralist op de meldkamer, bepaalt deze de inzet. De uitgiftecentralist krijgt een inzetvoorstel en controleert deze. Naast de auto's van de noodhulp mag iedere gebiedsgebonden politiezorg-eenheid met status 1 in gezet worden. De uitgiftecentralist heeft via GIS<sup>14</sup> zicht op alle ingelogde eenheden. De centralisten hebben geen zicht op eenheden van de buurregio's. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden. De uitgiftecentralist alarmeert via C2000 en heeft via de mobilfoon contact met de eenheden op straat. Informatie over de melding wordt doorgezet naar de MDT's op de auto's van de noodhulpeenheden. Als de uitgiftecentralist andere eenheden inzet dan vindt informatieoverdracht plaats via de mobilfoon. Bij de uitgifte is de regio in drie districten opgedeeld. Indien de centralist een eenheid uit de buurregio wil inzetten dan is er telefonisch contact met de buurregio. Via landelijk GMS hebben de centralisten zicht op alle GMS-meldingen, dus ook die van de buurregio's.

De uitgiftecentralist heeft de regie over het incident. Als er een Officier van Dienst ter plaatse komt dan neemt deze de regie over. De centralist zorgt ervoor dat het gebied dekkend blijft door te schuiven met de voertuigen.

## **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette<sup>15</sup> 1-1-2 melding, opent automatisch het kladblok in GMS en start de centralist met de aannamescherm. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de locatie, wat er aan de hand is en wie en hoeveel mensen erbij betrokken zijn. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol maar er wordt altijd eerst naar de locatie gevraagd. Het systeem geeft ook hints. De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als (in het geval van deze casus) alle disciplines zijn geselecteerd drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie. Een melding kan al eerder via de 'meerknop' worden

---

<sup>14</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>15</sup> Mobiele 1-1-2 bellers komen via Driebergen rechtstreeks op de arbi van de GMK BZO binnen. Bellers die met een vaste lijn 1-1-2 bellen komen via politie of brandweer centralist van de GMK BZO bij de juiste discipline terecht.

uitgegeven. De 'bon' wordt dan gesplitst zodat de ene centralist in het aannamescherm blijft werken en de andere centralist in het uitgiftescherm de alarmering kan doen.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden van zowel politie en ambulancedienst zijn zichtbaar in GIS. Een aantal brandweervoertuigen met GPS zijn ook zichtbaar. De brandweercentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>16</sup> en controleert het inzetvoorstel. Daarna alarmeert de centralist de eenheden via P2000 en informeert de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident.

Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten dan neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer.

De meldkamer brandweer heeft een signalerende rol bij de restdekking. In de grote steden is de restdekking volgens de brandweer voldoende geborgd. Bij grootschalige incidenten zal het actiecentrum brandweer zich bezig houden met restdekking.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Brabant Zuidoost werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2 meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQ&A vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na het afronden van deze vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Vervolgens geeft het systeem een inzetvoorstel. Nadat de melding is doorgezet naar de uitgifte, gaat de aannamescherm centralist verder met vervolgvragen over beknelling, iedereen wakker, iemand gewond, levensbedreigende bloeding, et cetera. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist ambulancezorg geeft deze mee aan de melder.

De uitgiftecentralist hoort vaak al tijdens de aannamescherm of een inzet nodig is. De uitgiftecentralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de voertuigen via P2000. De centralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft dit automatisch aan. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Via GIS heeft de centralist ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer.

De ambulances krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. Tevens neemt de uitgiftecentralist via de mobilfoon mondeling contact op met de voertuigen. De uitgiftecentralist ontvangt informatie vanaf plaats incident van de eerste ambulance middels een situatie rapport.

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. De MKA hanteert een dynamisch spreidingsbeleid in het kader van optimalisatie van de beschikbare ambulancecapaciteit en heeft hiervoor de applicatie 'schuifregelmodule'<sup>17</sup> om de centralist te ondersteunen. Centralisten krijgen een geautomatiseerd voorstel hoe de eenheden zo optimaal mogelijk gespreid kunnen worden binnen het eigen werkgebied. De centralist maakt uiteindelijk de afweging of het voorstel ook daadwerkelijk uitgevoerd wordt.

---

<sup>16</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

<sup>17</sup> Van de leverancier Skopos.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Wel vindt er een warme overdracht plaats tussen de CaCo's bij wisseling van dienst. De politie heeft maandag tot en met vrijdag een zogenaamde p-briefing. De briefing is ook terug te lezen voor de brandweer en MKA. Het bedrijfsbureau stelt de briefing op. De brandweer houdt voor de overdracht een logboek bij. De MKA maakt voor de dagdagelijkse mededelingen gebruik van een whiteboard. Daarnaast beschikt de meldkamer over een mono- en multi intranet.

De belangrijkste wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS. GMS-beheer zorgt voor het bijhouden en verwerken van wegafsluitingen.

De centralisten hebben geen multi-werkoverleggen. Wel hebben de CaCo's van de verschillende kolommen drie keer per jaar overleg. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken, maar niet over werkinhoud en werkprocessen.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat er binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Brabant Zuidoost niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de kolommen via het algemene kladblok en telefonisch gedeeld. De meldkamer heeft in een convenant afspraken gemaakt over het delen van informatie binnen de meldkamer. In de praktijk blijkt dit toch erg persoonsafhankelijk en komt het volgens de geïnterviewden nog wel eens voor dat het niet delen van informatie leidt tot een minder adequate incidentbestrijding.

## **4. Afdeling MCT (Beheer meldkamersystemen)**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling MCT is verantwoordelijk voor het functioneel, technisch en gegevensbeheer van de meldkamer. De afdeling MCT heeft per systeem een 'aandachtsvelder'. Die beheerder heeft specifieke kennis, informatie en ziet op een eventuele uitwijk van het systeem.

Er is een Service Level Agreement (SLA) die de ICT-dienstverlening van MCT aan de meldkamers beschrijft. Voor de centralist is per ICT-voorziening schematisch weergegeven wanneer en wie ze moeten bellen bij een verstoring. De politie heeft met de brandweer en ambulancezorg een SLA afgesloten over C2000. Voor C2000-randapparatuur in dienstvoertuigen is een reparatie- en doorlooptijd van 1 uur binnen kantooruren opgenomen. Daarnaast heeft de afdeling MCT een SLA afgesloten voor de systemen van de RAV. De afdeling MCT zorgt door de week tijdens kantooruren voor de ondersteuning. De systemen van de RAV vallen dus niet onder de piketregeling.

De meldkamer beschikt over een overzicht van alle ICT-voorzieningen<sup>18</sup>. Dit overzicht maakt inzichtelijk welke systemen de meldkamer mono of multi gebruikt.

---

<sup>18</sup> Dit overzicht is opgesteld samen met Brabant-Noord. 80% van de ICT voorzieningen van de twee meldkamers verschillen of zijn verschillend ingericht. Brabant Zuidoost maakt bijvoorbeeld gebruik van Mobile Data Terminals en een GIS systeem van de firma Tensing en Brabant- Noord heeft geen MDT's en gebruikt een GIS systeem van de firma CityGis.

De afdeling MCT verzorgt de eerstelijns- en tweedelijnsondersteuning van de werkplekken en de systemen van de meldkamer. VtsPN ondersteunt het functioneel beheer voor GMS op afstand. VtsPN heeft 24/7 toegang tot het GMS cluster. Vanwege slechte ervaringen met VtsPN, probeert de meldkamer problemen en storingen zoveel mogelijk zelf op te lossen. Daarnaast heeft de meldkamer een contract met HP voor ondersteuning van de hardware van de servers. KPN verleent voor de arbi de tweedelijns- en derdelijnservice.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. De leverancier stelt in eerste instantie zelf het contract op. Het contract gaat vervolgens naar de afdeling inkoop van de politie of veiligheidsregio. De afdeling MCT is met name betrokken bij de inhoud van de DAP of SLA.

Als het gaat om aanbestedingen voor bijvoorbeeld systemen van de meldkamer, dan loopt dit of via de veiligheidsregio of via de politie. De medewerkers van de afdeling MCT zijn dan wel betrokken bij de inhoudelijke aspecten.

De afdeling MCT heeft geen structurele overleggen met leveranciers. Wel monitort de afdeling MCT de leveranciers op afspraken, levertijden en doorlooptijd. Op basis van eventuele verstoringen voert de afdeling overleg met de leveranciers.

Afhankelijk van de situatie worden incidenten besproken met de leveranciers. Omdat het soms veel tijd kost wordt het niet altijd gedaan. KPN levert standaard rapportages aan over verstoringen.

Vanaf de arbi wordt via Cognos maandelijks een rapportage gemaakt voor management doeleinden. Het is moeizaam om gegevens en rapportages van 1-1-2 meldingen 'vóór' de arbi te genereren. Dit omdat het niet bij de meldkamer zelf gedaan kan worden.

## **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling MCT van de meldkamer werkt op basis van de ITIL-systematiek<sup>19</sup> en gebruikt Topdesk<sup>20</sup>. De ITIL-methodiek is daarbij gebruikstoepasselijk gemaakt voor de meldkamer. De afdeling MCT doet aan configuratiemanagement, problemmanagement, incidentbeheer et cetera. De afdeling MCT maakt hier geen rapportages van. Alle storingen, vragen, wijzigingsverzoeken, beveiligingshandelingen en beveiligingsincidenten registreert de afdeling MCT in Topdesk. Het systeem bevat tevens een kennisbank en een overzicht van alle SLA's. Ook gebruikt men Topdeks om trends te signaleren.

### **Incidentenproces**

Na melding van een storing gaat de beheerder aan de slag met de storingsanalyse en afhankelijk van de uitkomst gaat hij/zij over tot functieherstel, het inschakelen back-up procedure en/of escalatie. Bij een storing wordt het multiprotocol gevolgd. Als er een storing is in ICT of telecom dan gebruikt de centralist de toolbox/checklist om te kijken wat hij/zij zelf kan doen. Als dat niet lukt, kan piket (tussen 17:00 en 8:00 en in het weekend) worden gebeld. De medewerkers van MCT geven dan telefonisch instructie of komen ter plaatse (opkomsttijd 30 min). De afdeling MCT is 24/7 te bereiken en kent een dubbel piket. Een voor functioneel beheer en een voor technisch beheer. Voor de centralist is een lijst opgesteld per systeem wanneer en wie ze moeten bellen bij problemen.

---

<sup>19</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>20</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

De afdeling MCT heeft een document opgesteld met voorschriften bij een mogelijke telefoonstoring. Dan wordt er bijvoorbeeld eerst met een GSM gebeld en vervolgens met een vaste lijn. Zo kunnen medewerkers nagaan waar de storing is, wat wel en wat niet lukt.

De centralisten vinden over het algemeen dat de ICT goed functioneert, maar vinden de probleemoplossing soms complex. Bij storingen of vervanging moeten verschillende afdelingen/helpdesks worden gebeld, verdeeld over de kolommen.

#### **4.3. Integraal risicobeheer**

Het MT heeft een aantal jaren geleden een afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsanalyse gemaakt. Daarbij is in kaart gebracht van welke voorzieningen de meldkamer gebruik maakt en hoe belangrijk deze zijn. Op basis van deze informatie zijn aan systemen en voorzieningen scores toegekend. Eén keer per jaar wordt deze analyse geupdate. Bij deze analyse is niet gekeken naar de risico's die de processen in de meldkamer kunnen raken.

Op basis van de hiervoor genoemde analyse is geïnvesteerd in voorzieningen voor noodstroom, brandbeveiliging, airco en belangrijke back-ups.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

De afdeling MCT heeft inzicht in de status van de ICT. Jaarlijks maakt de afdeling een lijst met apparaten die toe zijn aan vervanging. Daarbij kijkt de meldkamer naar zowel economische als technische afschrijving. Op dit moment zijn alle systemen van de meldkamer economisch afgeschreven maar jaarlijks maakt de meldkamer de afweging welke systemen echt vervangen moeten worden. De portofoons van de politie zijn op dit moment echt aan vervanging toe<sup>21</sup>. De meldkamer zelf heeft volgens MCT geen systemen die echt in kritieke staat zijn. Alle investeringen bekijkt de meldkamer in het kader van de komende transitie. De vervangingen worden volgens de teamchef MCT verantwoord uitgesteld.

##### **Redundantie**

De meldkamer maakt middels de in paragraaf 5.1 beschreven afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsanalyse onderscheid in categorieën. De categorie 1 (grote afhankelijkheid) systemen en voorzieningen zijn redundant uitgevoerd. Onder categorie 1 vallen onder andere GMS en de arbi. Als systemen niet redundant zijn, dan heeft de meldkamer noodprocedures opgesteld. Bij uitval van C2000 maakt de meldkamer bijvoorbeeld gebruik van GSM's. Qua telefonie beschikt de meldkamer over twee ISDN-30-telefoonaansluitingen. De aansluiting is dubbel gerouteerd en komt via twee aparte ingangen via twee aparte centrales bij samen in een apparatenruimte. Bij storing in de telefonie beschikt de meldkamer over een noodtoestel. Centralisten kunnen bij een storing aan de tafel of arbi uitwijken naar een andere tafel.

De meldkamer beschikt over een arbi-clusteroplossing (een back-up noodoplossing). Routing vindt dan naar de meldkamer Brabant-Noord plaats.

##### **Piekbelasting**

Bij een grote hoeveelheid meldingen zit de beperking vooral in het aantal centralisten. Met de twee ISDN30-aansluitingen beschikt de meldkamer over 60 telefoonlijnen. Maar de meldkamer heeft nooit 60 centralisten beschikbaar om de gesprekken aan te nemen. Als sprake is van piekbelasting

---

<sup>21</sup> Ten tijde van de wederhoor zijn de portofoons vervangen.

dan houden de centralisten de gesprekken zo kort mogelijk, ook kijkt men of opschaling van personeel mogelijk is. Ook kunnen de centralisten de bellers terugbellen. Via de arbi hebben de centralisten zicht op de 1-1-2 lijnen. Als 1-1-2 meldingen niet aangenomen worden dan vallen de lijnen van mobiele bellers terug naar de meldkamer van de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen.

Het servicecenter van de politie kan dan bij drukte als callcenter worden gebruikt. De medewerkers van het servicecenter nemen dan de meldingen aan en bepalen prioriteit. De meldkamer handelt dan alleen de prio 1 meldingen af.

Mocht het voorkomen dat er veel 1-1-2 bellers zijn dan kan de meldkamer politie ook de overloop van 1-1-2 oppakken. Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de verschillende disciplines geen meldingen van elkaar aan.

### **Uitwijkprocedure**

De meldkamer beschikt over een uitwijkprocedure ('Procedure Uitwijk Brabant Zuidoost naar Brabant-Noord, multidisciplinair') en een inwijkprocedure. De uitwijklocatie is Brabant-Noord (Den Bosch). Ook voor de fallback<sup>22</sup> is Brabant-Noord de buddyregio. Naast de multidisciplinaire uitwijkprocedure kent iedere discipline een eigen monodisciplinaire uitwijkprocedure. Deze is afgeleid van de multidisciplinaire uitwijkprocedure en bevat de zaken die monodisciplinair van belang zijn tijdens uitwijk.

In Brabant-Noord zijn drie werkplekken; één per discipline. De procedure beschrijft in een stappenplan wat wie moet doen bij een daadwerkelijke uitwijk. De brandweer beschikt over een zogenaamde uitwijkoffer. Op de meldkamer Brabant-Noord is een systeemkast van Brabant Zuidoost beschikbaar.

In 2011 vond daadwerkelijk een uitwijk plaats. Sindsdien is niet meer geoefend. De centralisten van de brandweer zijn minimaal één keer in de meldkamer Brabant-Noord geweest. Het streven was om één keer per jaar in tweetallen een dienst uitwijken. Iedere centralist wordt geacht de monoprocedure te kennen. Momenteel wordt door capaciteitsgebrek de uitwijk nauwelijks geoefend of getest. De meldkamer test wel de back-up van de systemen regelmatig.

### **Energie, locatie en beveiliging**

De meldkamer maakt middels de in paragraaf 5.1 beschreven afhankelijkheid en kwetsbaarheid analyse onderscheid in categorieën. Voor categorie 1 systemen/voorzieningen zijn maatregelen genomen zoals noodstroom, beveiliging et cetera.

De locatie van de meldkamer beschikt over twee noodstroomaggregaten en UPS'en<sup>23</sup>. De ICT-voorzieningen van de meldkamer en de 1-1-2-centrale zijn aangesloten op de UPS'en. Het is onduidelijk wat de procedure rondom de energievoorziening is. Een projectgroep heeft recentelijk het achterstallige onderhoud van de UPS'en opgepakt. Een keer per maand worden de aggregaten getest.

---

<sup>22</sup> het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>23</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

De meldkamer is gevestigd in het oude hoofdbureau van de politie. In dit pand was voorheen de meldkamer politie gevestigd en door verbouwing is daar de gemeenschappelijke meldkamer van gemaakt. De meldkamer ligt naast het spoor waarover gevaarlijke stoffen worden vervoerd.

De medewerkers van de meldkamer beschikken over een toegangspas specifiek voor het meldkamerdomein. Iedereen zonder pas moet zich melden bij de receptie. Het toegangscontrolesysteem valt onder het Facilitair Bedrijf van de politie.

De toegang tot de technische ruimtes van de meldkamer wordt door de afdeling MCT bepaald. Alle toegangsdeuren van de technische ruimtes zijn afgesloten en zijn voorzien van een paslezer en camera's. Alleen medewerkers van de afdeling MCT zijn geautoriseerd om de serverruimte te betreden. Centralisten hebben geen toegang tot de technische ruimtes. CaCo's kunnen eventueel toegang krijgen. Het MCT controleert een paar keer per jaar het overzicht van geautoriseerde personen. Als op basis van de camerabeelden blijkt dat er ongeautoriseerde personen in de technische ruimtes zijn geweest, worden naar aanleiding daarvan maatregelen getroffen.



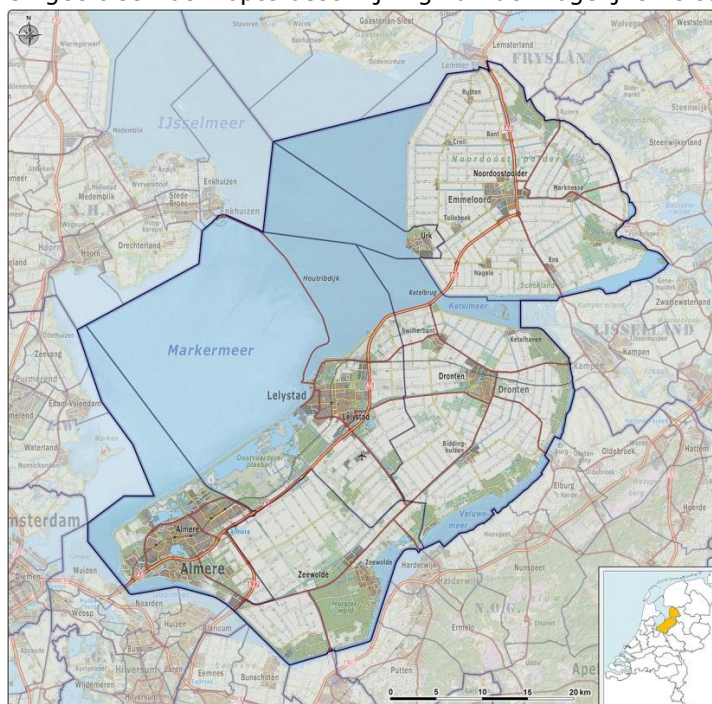
# Meldkamer Flevoland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de Gemeenschappelijke Meldkamer Flevoland (GMF) is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer bevindt zich in Lelystad en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Flevoland (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Flevoland. Veiligheidsregio Flevoland, en indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Flevoland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Flevoland).

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Flevoland.

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Lelystad</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Flevoland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	2.500 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	380.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	257 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	6
<b>Regioprofiel</b>	De regio ligt vrijwel geheel onder de zeespiegel, op de voormalige eilanden Urk en Schokland na De gemeente Noordoostpolder is met zo'n 460 km <sup>2</sup> qua landoppervlakte de grootste gemeente van Nederland, zelfs groter dan de gehele Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek (water) Recreatie Luchthaven in Lelystad
<b>Risico's</b>	Overstroming. Natuurbrand, veel natuur; aanmerkelijke hoeveelheden bos Incidenten met gevaarlijke stoffen en vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg. Verstoring vitale infrastructuur. Luchtvaart incident. Attractieparken en evenementen kunnen leiden tot verstoringen van de openbare orde.

Bron: Regionaal risicoprofiel Flevoland, 2010.

### **1.2. Aantal meldingen**

De meldkamer Flevoland leverde bij de inspectie niet de gevraagde gegevens aan over het aantal meldingen per tijdperiode en discipline. De meldkamer definieerde de dagdienst van 6:00 tot 18:00, de avonddienst van 18:00- tot 0:00 en de nachtdienst van 0:00- 6:00. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer. De inspectie vulde op basis van de aangeleverde cijfers de onderstaande tabel 2 in.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Flevoland per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer/ambulance*			Totaal
	Dag 6-18	Avond 18-0	Nacht 0-6	Dag 6-18	Avond 18-0	Nacht 0-6	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	12.228	9.215	5.219	9.557	4.468	2.683	<b>43.370</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar**</b>	40.597	21.719	10.585	16.932	5.575	2.070	<b>97.478</b>
<b>Totaal</b>	<b>52.825</b>	<b>30.934</b>	<b>15.804</b>	<b>26.489</b>	<b>10.043</b>	<b>4.753</b>	<b>140.848</b>

\*Betreft het aantal PBA meldingen.

\*\*Betreft het aantal meldingen CCA, CCP, HND, OMS en RBS (meldingen vanuit het callcenter, handmatige meldingen en C2000 noodoproepen).

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de

ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

Met het oog op de inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's hebben het bestuur van de Veiligheidsregio Flevoland i.o. en de toenmalige politieregio Flevoland in 2007 een samenwerkingsovereenkomst gesloten om uitvoering te kunnen geven aan de ambitie om te komen tot een eenduidige aansturing van aspecten op het terrein van spoedeisende hulpverlening bij crisisbeheersing en rampenbestrijding. Hierbij is overeengekomen om over diverse onderwerpen - waaronder het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer - gezamenlijk te vergaderen. Verder is overeengekomen dat partijen nadere overeenkomsten afsluiten met betrekking tot de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en prestatieafspraken in relatie tot de GMF. Omtrent deze nadere overeenkomsten ontvingen de inspecties geen informatie. Het betreft naar eigen zeggen reguliere werkwijzen die niet (meer) vervat zijn in aanvullende werkafspraken en/of overeenkomsten.

De meldkamer politie (het Operationeel Centrum (OC)) is in de organisatie van de regionale Eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Midden-Nederland is één organisatie maar zit nu nog op drie verschillende meldkamerlocaties (Lelystad, Naarden en Utrecht). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer. Het RTIC voor de drie locaties is gevestigd in de meldkamer Utrecht.

De meldkamer brandweer en ambulancezorg is een verantwoordelijkheid van de GGD. De Veiligheidsregio en de GGD zijn overeengekomen om een geïntegreerde meldkamer MKA en RAC op te stellen. Voor de financiële verantwoording is een gemene rekening ingesteld waarin de kosten van de MKA en RAC zijn verdeeld. De taken van de RAC worden dus door medewerkers, in dienst van de GGD Flevoland, verricht.

#### **Directeur**

De directeur meldkamer is de plaatsvervangend Eenheidschef politie Midden-Nederland.<sup>2</sup> Het is onduidelijk hoe de politie en veiligheidsregio de rol van directeur meldkamer hebben ingevuld en hoe de sturing en de verantwoording van de directeur is geregeld. De inspecties ontvingen hierover geen informatie.

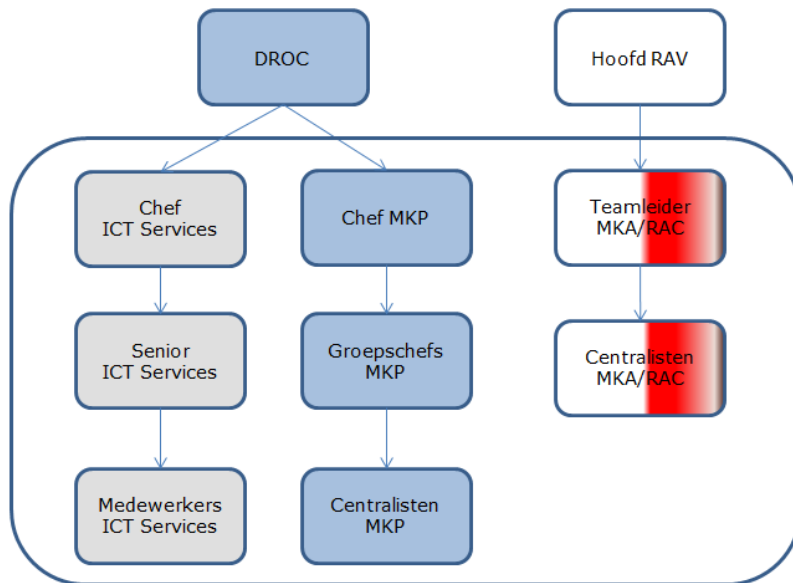
#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

In de GMF zijn de meldkamer van de politie en de geïntegreerde meldkamer van de brandweer en ambulancezorg (hierna te noemen MKA/RAC) gevestigd. De GMF kent geen structureel gezamenlijk meldkamer MT. De leidinggevendenden binnen de GMF vinden elkaar op de onderwerpen waar dat nodig is.

De meldkamer politie en de meldkamer MKA/RAC zijn verantwoordelijk voor de eigen monodisciplinaire processen. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

---

<sup>2</sup> Dit was de situatie ten tijde van de interviews door de inspectie. Inmiddels is er in Flevoland geen directeur meldkamer meer. Op (veiligheids)directieniveau zijn tussen de disciplines portefeuilles verdeeld, vindt afstemming plaats en worden de mono kolommen aangestuurd.



Figuur 2: Organogram van de Gemeenschappelijke Meldkamer Flevoland.

### Politie

De chef meldkamer politie is verantwoordelijk voor de meldkamer politie. De chef meldkamer politie is tevens hoofd gemeenschappelijke meldkamer Gooi- en Vechtstreek (50% aanwezig in Naarden en 50% in Lelystad).<sup>3</sup> De chef meldkamer politie heeft geen specifieke mandaten voor de meldkamer politie in Flevoland. De groepschefs van de politie zijn verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie en belast met personeelszorg (figuur 2). Voor wat betreft het politieproces op de meldkamer worden er voor het MT DROC (dit is een wekelijks overleg van de kwartiermaker DROC, hoofden (chefs) MK politie Lelystad, Naarden en Utrecht, DRIO en ondersteuners voor ontwikkeling van de DROC) managementrapportages opgesteld door de beheerafdeling en de afdeling P&O van de politie. Deze rapportages worden maandelijks in het MT DROC besproken en twee maal per jaar door het MT DROC met de Eenheidsleiding van de politie Midden-Nederland.

### Ambulancezorg/Brandweer

Het hoofd RAV is binnen de RAV onder andere verantwoordelijk voor de aansturing van de MKA/RAC. Het hoofd RAV heeft voor de MKA/RAC een eigen begroting. De operationele leiding van de MKA/RAC is in handen van de teamleider MKA/RAC. Het hoofd RAV, de teamleider MKA/RAC en de teamleiders ambulancezorgen vormen het MT RAV. Besluitvorming en afstemming over de operationele aansturing van de MKA en alle ondersteunende processen (bijvoorbeeld opleiding en training, roostering, etc.) worden besproken binnen de bestaande overlegvormen van RAV Flevoland. De teamleider MKARAC heeft geen financiële mandaten. De teamleider van de meldkamer heeft driewekelijks overleg met het hoofd RAV. Informatie omtrent de prestaties van de meldkamer, zoals uitvaarttijd, de (snel)alarmering bij de brandweer, het aantal multidisciplinaire inzetten en de Aristotelesnormen, wordt door bedrijfsinformatiesysteem gegenereerd en verspreid. Verschillende functionarissen leveren input voor de gebruikte informatiesystemen.

Het hoofd RAV heeft eenmaal per zes weken een afstemmingsoverleg met een procesmanager

<sup>3</sup> Dit is een tijdelijke situatie, die te maken heeft met de personele reorganisatie bij de nationale politie

Veiligheidsbureau (tevens teamleider multidisciplinaire voorbereiding) en de teamleider MKA/RAC over operationele brandweezaken, gerelateerd aan de RAC. De procesmanager Veiligheidsbureau treedt op als contactpersoon voor de meldkamer namens de brandweer en neemt besprekpunten met betrekking tot procedures of bezetting van de meldkamer mee naar het MT brandweer.

Het hoofd RAV is verantwoordelijk voor de reguliere processen<sup>4</sup> van de MKA/RAC en legt daarover verantwoording af aan Directeur Publieke Gezondheid (DPG). De DPG legt verantwoording af aan de Regionaal Brandweercommandant over de meldkamer brandweer en aan het bestuur van de GGD over het functioneren van de MKA en ook RAC.

## Beheer

Binnen de GMF is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling ICT-services van de politie. Voor de technische ondersteuning tussen ICT-services en de disciplines is een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. De SLA met beheer is naar eigen zeggen niet officieel vastgesteld.<sup>5</sup> De afdeling staat onder leiding van de chef ICT-Services. (figuur 2). Of en hoe de afdeling ICT-services formeel verantwoording aflegt is - mede gezien het feit dat de SLA beheer niet officieel is vastgesteld - onduidelijk. Sturing vindt primair plaats door de leiding van Informatie Management (IM) van de politie en daarnaast ook inhoudelijk door het sectorhoofd DROC.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Binnen de meldkamer politie sturen de twee groepschefs de centralisten aan. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: senior centralisten en centralisten. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de senior. De senior heeft een coördinerende rol. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	28,7	0,5 chef meldkamer 2 groepschefs	26,2 centralisten/ senior	Aanname en uitgifte Senior is voor coördinatie	Politie
<b>Brandweer/ Ambulancezorg</b>	16,08*	1 teamleider	15,08 centralisten	Aanname en uitgifte, zorgtoewijzing, coördinatie van zorg, herverdeling van beschikbare capaciteit.	GGD

\*exclusief hoofd RAV en exclusief management assistent RAV, inclusief 1,0 fte functioneel beheer MKA/RAC.

#### Ambulancezorg/Brandweer

Binnen de MKA/RAC stuurt de teamleider de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten zijn op twee na allen verpleegkundigen<sup>6</sup>. Alle centralisten

<sup>4</sup> Opgeschaalde zorg is de verantwoordelijkheid van het afdelingshoofd GHOR. De GHOR is dus verantwoordelijk voor de opleidingsplannen voor het witte deel van de meldkamer ten aanzien van de opgeschaalde situatie.

<sup>5</sup> De inspecties hebben hieromtrent geen stukken ontvangen.

<sup>6</sup> Een van hen is bezig met een opleiding tot verpleegkundige.

verrichten dezelfde werkzaamheden behorende bij de functie van centralist MKA/RAC. De twee niet-verpleegkundig centralisten nemen geen 112 aan.

### **Beheer**

De afdeling ICT-Services bestaat uit negen personen (8,2 fte) die in dienst zijn bij de politie.<sup>7</sup> De afdeling staat onder leiding van een chef ICT en services (1 Fte). De chef is verantwoordelijk voor de p-zaken en de operationele aansturing van de afdeling. Hij stuurt door dagelijks contact over ontwikkelingen en ideeën tussen leiding, centralisten en de ICT-afdeling. Hij gebruikt geen standaardrapportage voor sturing. Rapportages worden alleen gebruikt bij trendbreuken die gevolgen hebben voor de processen.

Onder de chef valt een senior ICT-Services (1 fte), hij verzorgt de inhoudelijke aansturing. De afdeling maakt onderscheid in functioneel beheer (1,6 Fte / 2 personen), netwerk en systeembeheer (1,6 Fte / 2 personen) en lokaal beheer C2000 (2 Fte / 2 personen) en. Daarnaast valt onder de afdeling beheer nog een beleidsmedewerker (1 Fte).

De MKA/RAC beschikt zelfstandig over een functioneel beheerder MKA/RAC. Deze is in dienst van GGD Flevoland.

### **2.2. Calamiteitencoördinator**

Zowel een aantal centralisten, als de leidinggevenden van de meldkamer zijn als CaCo opgeleid. Vooralsnog vervullen vanwege capaciteitsproblemen alleen de leidinggevenden de rol van CaCo. De CaCo is niet 24/7 aanwezig op de meldkamer. Tijdens kantooruren is een CaCo beschikbaar. De meldkamer heeft geen rooster voor vervulling van de CaCo-rol.<sup>8</sup>

### **2.3. Bezetting**

#### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is drie of vier centralisten tijdens de diensten. Primair drie in de ochtend-, vier in de middag- en drie medewerkers in de nachtdienst. Donderdag, vrijdag en zaterdag zijn er van 's-avonds minimaal vier centralisten. De centralisten hebben een 8- of 9-uurs rooster. Naast de in de tabel 4 opgenomen tijdsblokken is er nog een 9-uursdienst van 13:00 – 22:00. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. Bezetting bij drie is: één centralist voor uitgifte en aansturing van de eenheden en twee centralisten voor de aanname en intake, waarvan één van de centralisten (als buddy) tevens ondersteuning biedt aan de uitgiftecentralist. Tijdens de dienst vindt geen taakroulatie plaats. De politie kent een (SGB0) piketvoorziening. In geval van mono-opstapeling of onvoorzien capaciteitsproblemen wordt een piketfunctionaris via de pager gealarmeerd. Bij bijzonderheden kunnen centralisten incidenteel langer blijven. De politie meldkamer beschikt totaal over vier meldtafels, dus er kunnen niet meer dan vier centralisten tegelijk werken.

De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters door vacatures en langdurig zieken. De tien vacatures bij de politie zijn tijdelijk lastig in te vullen vanwege de personele reorganisatie van de nationale politie.

---

<sup>7</sup> De medewerkers werken niet alleen voor de GMF. Zie paragraaf 4.1.

<sup>8</sup> Dit was de situatie ten tijde van de interviews door de inspectie. Inmiddels is de situatie achterhaald en worden alle tot caco opgeleide centralisten ingedeeld in een caco-rooster.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie	Ambulancezorg/Brandweer
07:00 - 15:00	3	2
15:00 - 23:00	4	2
23:00 - 07:00	3	2

### Ambulancezorg/Brandweer

De minimale en maximale bezetting is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Indien rooster technisch mogelijk is er ook nog één extra dagdienst van 09:00u–17:00u. De aanname en uitgifte is geïntegreerd. Centralisten handelen zowel brandweermelding als ambulancemeldingen af. De MKA/RAC heeft 24/7 één centralist op piket. Soms maakt de MKA/RAC gebruik van personele inhuur.

De MKA/RAC beschikt over voldoende formatie om de diensten rond te krijgen, maar in praktijk blijkt de bezetting kwetsbaar als gevolg van scholing, langdurig ziekte en vakantie.

## 2.4. Opleiden, trainen en oefenen

### Politie

#### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers op de meldkamer intern in circa zes à acht maanden op. De centralist start met een driedaagse cursus GMS (via beheer). Men start vervolgens met aanname en daarna met uitgifte. De nieuwe medewerker wordt gekoppeld aan een ervaren centralist die als coach optreedt. Na deze periode volgt uiteindelijk de basisopleiding voor centralist (multi) op de Politieacademie. Wanneer men die opleiding kan volgen, hangt af van de mogelijkheden qua bezetting en van de beschikbare financiële middelen.

#### Oefenen

Door capaciteitsproblemen wordt er op dit moment slechts incidenteel geoefend.<sup>9</sup> Mono-opleidingen in het kader van het landelijk roepnummersysteem en het nieuwe landelijk kader fleetmap vinden wel gewoon plaats. Het is volgens de meldkamer de verantwoordelijkheid van de centralist om zelf te oefenen.

### Ambulancezorg/Brandweer

#### Inwerken

het inwerktraject voor een centralist MKA/RAC duurt gemiddeld 6 maanden. In die zes maanden loopt de centralist in opleiding ook verschillende korte stages bij de brandweer- en ambulance organisatie. Tijdens het inwerktraject is men is boven de formatie ingeroosterd en wordt in die periode gekoppeld aan een centralist/werkbegeleider. Na circa zes maanden kan de centralist zelfstandig werken. Na interne opleiding van zes maanden volgt de centralist nog beide *specifieke* landelijke opleidingen tot brandweercentralist en MKA-centralist.

#### Oefenen

Het opleidingsaanbod voor de brandweertaken (RAC) is beperkter dan voor de ambulance gerelateerde taken van de centralist MKA/RAC. Een à twee keer per jaar is daar een specifieke training voor. Het opleidingsaanbod voor de ambulancezorgtaken is volgens de meldkamer goed geregeld. Elk jaar moet de verpleegkundig centralist een bepaalde hoeveelheid accreditatiepunten halen. De ambulance Academie bepaalt landelijk welke cursussen de centralist voor dat jaar moet volgen. Soms kan de centralist optioneel nog bepaalde cursussen volgen. Deze cursussen via de

<sup>9</sup> Oefenplannen zijn klaar en beschikbaar.

METS<sup>10</sup> te Utrecht beslaan een minimum aantal dagen per jaar. Daarnaast hebben de centralisten een jaarlijkse profcheck van een dag. Met apparatuur/software wordt niet apart geoefend, maar zijn een wezenlijk onderdeel bij elke oefening.

### **Multidisciplinair oefenen**

De MKA/RAC neemt deel aan multidisciplinaire oefeningen. Elke centralist komt structureel aan bod om mee te doen aan een multioefening (COPI-oefeningen en grootschalige oefeningen in samenspraak GHOR en andere partners).

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer politie en MKA/RAC is in principe gescheiden. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de hulpverlening<sup>11</sup> die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle acute hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De MKA is een integraal onderdeel van de RAV en heeft een centrale rol in het proces van ambulancezorg. De MKA is toegangspoort tot de ambulancezorg: de zorg start op het moment dat de centralist een melding aanneemt. De MKA is verantwoordelijk voor het proces van intake, indicatiestelling, zorgtoewijzing en –coördinatie en zorginstructie, 7 dagen in de week, 24 uur per dag. De MKA stelt vast of de inzet van een ambulancenoodzakelijk of gewenst is en met welke urgentie. Ook is de MKA verantwoordelijk voor het coördineren van de inzet van andere zorgverleners en voor doorverwijzing van de patiënt aan andere zorg- of hulpverleners. De MKA is hiermee de regisseur van de ambulancezorg en heeft een poortwachtersfunctie bij de toegang tot de acute zorg. De verantwoordelijkheden en functies van de MKA zijn onafhankelijk van de schaal waarop de MKA is georganiseerd.

Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. In Lelystad is de MKA/RAC het centrale punt voor de piketfuncties van de GGD en de RAV. Tevens verzorgt de meldkamer de alarmering voor het First Responder Systeem (FRS) van Urk. Het FRS is geen formele ambulancezorg maar wordt vanuit de gemeenschap Urk georganiseerd.<sup>12</sup> De meldkamer politie verzorgt de telefonie van het Politie Service Centrum na sluitingstijd (doordeweeks 23:00, in het weekend 02:00 tot 07:00 uur).

---

<sup>10</sup> Het Medisch Training en Simulatie Center (METS) is een kennis-, advies en opleidingscentrum voor partners binnen de acute zorgketen.

<sup>11</sup> Op de meldkamer Flevoland handelen de centralisten ambulancezorg zowel witte als rode meldingen af.

<sup>12</sup> Het systeem bestaat uit een dienstdoende huisarts, 2 FRS-Vrijwilligers en de FRS ambulance. Deze 3 bij elkaar vormen een geheel team, waarmee acuut medische zorg verleent kan worden.



### **3.2. Werkprocessen<sup>13</sup> aan de hand van een casus<sup>14</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen rechtstreeks bij de betreffende disciplines binnen via meldkamer in Driebergen. De politiecentralisten nemen de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbinden door met de juiste discipline.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Voor dit specifieke scenario maakt de meldkamer gebruik van de meldingsclassificatie aanrijding met letsel. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralist van de MKA/ RAC.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>15</sup> welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens op grond van kennis en ervaring wie er naar het incident gaat/gaan.<sup>16</sup> Het Operationeel Centrum heeft de regie op de inzet van de eenheden. De uitgiftecentralist heeft via de mobilfoon contact met de eenheden op straat. De centralist is in principe leidend totdat de eerste eenheid ter plaatse is. De eenheden die ter plaatse gaan, hebben een Mobiel Data Terminal die meelesen in GMS mogelijk maakt. De melding wordt ook altijd mondeling uitgegeven. De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat. De uitgiftecentralist wordt hierbij ondersteund door een buddy (hulpmobilofonist). Indien men eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende regio. De desbetreffende meldkamer stuurt dan zelf hun eigen eenheden aan of de eenheid wordt gekoppeld aan een gespreksgroep van de andere meldkamer. De noodhulp voertuigen van de politie statussen automatisch.

#### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, rijrichting, het aantal betrokken voertuigen. De meldkamer heeft voor de brandweermeldingen geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met Ongeval met beknellingen (OMB). Tijdens

---

<sup>13</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>14</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>15</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>16</sup> Andere eenheden kunnen zich zelf melden bij de meldkamer om assistentie bij een incident te verlenen. Deze eenheden zijn nml. niet zichtbaar in Citygis, maar zijn wellicht in de buurt van het incident en kunnen dus het snelst ter plaatse zijn.

uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De andere centralisten kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Hoeveel personen en welk soort voertuigen zijn erbij betrokken? Hoeveel beknellingen? Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig.

De brandweer heeft een zogenaamde 30 seconde regel, bij 1-1-2 moet binnen 30 seconde uitgifte plaatsvinden op basis van locatie en aantal gewonden. De meldkamer brandweer werkt daarvoor met snel alarmering, dat betekent dat een brandweervoertuig al gaat rijden zodra de locatie van de melding bekend is. Bij snel alarmering is sprake van drie meldingsclassificaties: ongeval, brand of water. In GMS is een 'snel alarm' knop opgenomen. Bij het gebruik van deze knop selecteert de centralist automatisch brandweer en politie.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden uit de eigen regio zijn zichtbaar in GIS. Daarbij is geen zicht op de eenheden van buurregio's. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden via P2000. De voertuigen krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door.

De centralist belt voor inzet van eenheden uit de buurregio met de desbetreffende meldkamer. Qua inzet in de grensgebieden van de regio's zijn enkele convenanten afgesloten. De meldkamer van de buurregio maakt een melding aan en de eenheden schakelen dan over op het bijstandskanaal (C2000). De meldkamer heeft geen zicht op de eenheden die rijden, maar stuurt deze wel aan. Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen. In overleg met de Officier van Dienst (OVD) bepaalt de centralist restdekking.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, rijrichting, het aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers en beknellingen. In Flevoland werkt de meldkamer met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Hierbij is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de centralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het voor de andere disciplines afgeschermd medisch kladblok en de overige informatie in het algemeen kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met Ongeval met beknellingen (OMB). Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De politie kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens gaat de centralist verder met het verzamelen van informatie over het soort verwondingen, soort betrokken voertuigen, etc. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS; óók die van de buurregio. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. De voertuigen krijgen via de mobiele dataterminal de informatie over de melding door. De centralist belt voor inzet van eenheden uit de buurregio met de desbetreffende meldkamer. De meldkamer van de buurregio maakt een melding aan en de eenheden schakelen dan over op het bijstandskanaal (C2000). De meldkamer heeft dan zicht op de eenheden die rijden en stuurt deze ook aan.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

Bij aanvang van de dienst is er geen gemeenschappelijke briefing voor GMF. De politie begint de dienst met een briefing. De chef van dienst (senior centralist) houdt een mondelinge briefing per dienst. De informatie wordt verzameld door de chef van dienst die aflost. De input voor zijn briefing komt van de eenheden en van de kolomchef. De politie heeft tevens een fysiek overdrachtsboek om bijzonderheden te noteren.

Bij de MKA/RAC vindt bij aanvang van de dienst een mondelinge briefing/informatieoverdracht tussen de centralisten achter de meldtafel plaats. Daarnaast is er nog een fysiek dagrapport (afsluiting wegen, niet in te zetten voertuigen, etc.) waarin door een ieder alles wordt bijgehouden dat van belang kan zijn.

De centralisten op de GMF hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken ook over werkinhoud en werkprocessen.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *intelligente* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie, de werkafspraken en procedures en de professionele deskundigheid van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *intelligente* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie kunnen niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de disciplines gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. Op de GMK zijn volgens eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie.

De meldkamer maakt bij zowel politie als MKA/RAC soms gebruik van '112-duo'. 112-duo wordt gebruikt als er behoefte bij de centralist bestaat aan specifieke kennis of informatie. Bij een multidisciplinair incident stelt de centralist de melder de specifieke vragen met betrekking tot zijn/haar discipline en daarna neemt een centralist van een andere discipline<sup>17</sup> het gesprek over en vraagt aan de beller de specifieke vragen voor haar/zijn discipline.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling ICT-services verzorgt het functioneel - , technisch - en lokaal beheer voor de GMF en beheert het ICT domein van politie Midden Nederland. Zij heeft als neventaak het beheren van het netwerk van de Criminele Inlichtingen Eenheid. De afdeling ICT-Services doet veel aan innovatie van de systemen.<sup>18</sup> Het uitgangspunt van de afdeling ICT-Services is dat de centralist zo weinig mogelijk handelingen hoeft te doen om zijn werk te doen. De GMF kan als gevolg van een eigen ICT omgeving zelf toepassingen en producten ontwikkelen en veranderen.

De afdeling ICT-Services verzorgt ook de eerste lijnsupport (inclusief ICT die de GMF niet in eigen beheer heeft). Dit ligt vast in een SLA van de politie met de diverse leveranciers. Voor WAS en OMS heeft de Veiligheidsregio een SLA met de leveranciers afgesloten waarbij afspraken zijn gemaakt over de eerste lijnsupport. Het beheer van GMS ligt bij de disciplines zelf.

---

<sup>17</sup> Aan de beller wordt doorgegeven dat men hem/haar even met een collega van een andere discipline 'doorverbindt'.

<sup>18</sup> Zo beschikt de GMF bijvoorbeeld al 7 jaar over 'Automatic Vehicle Location System (AVLS) plus', waarmee de centralist niet alleen de desbetreffende gealarmeerde auto ziet rijden, maar de navigatie van de desbetreffende auto automatisch het adres uit de melding overneemt en de auto (van de noodhulp) automatisch statust. Ook beschikken de bikers over een door ICT-Services ontwikkelde 'momo', waardoor ook de bikers voor de centralisten zichtbaar zijn.

De MKA/RAC beschikt zelfstandig over een functioneel beheerder MKA/RAC. Deze is in dienst van GGD Flevoland.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer (waaronder GIS). Voor een deel zijn er SLA's met externe partners afgesloten (met Koning en Hartman voor de arbi, Respond voor communicator, de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) voor GMS<sup>19</sup>, C2000 en 1-1-2). De SLA's voor WAS en OMS zijn door de Veiligheidsregio met KPN en Siemens afgesloten.

Opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling ICT-Services. Daarbij wordt ook bij andere meldkamers geïnformeerd. De afdeling ICT-Services stelt de contracten op. De chef tekent de contracten. Naar eigen zeggen verloopt de aanschaf van nieuwe ICT steeds vaker via landelijke projecten, waardoor de GMF zelf niet meer kan kiezen voor een bepaalde leverancier. Met leveranciers is er naar behoefte overleg. De senior ICT-Services en de service level manager voor de regio Midden Nederland van het Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) hebben maandelijks overleg over C2000, GMS en 1-1-2. Voor de leveranciers van systemen van de MKA/RAC geldt dat in het kader van HKZ jaarlijks een leveranciersbeoordeling plaatsvindt.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling ICT-Services van de meldkamer werkt niet op basis van de ITIL<sup>20</sup>-systematiek en gebruikt geen Topdesk<sup>21</sup> of ander specifiek systeem. Zij sluit aan bij de procesketen van de brandweer: preparatie, proactie, preventie, repressie en nazorg. Dit sluit naar eigen zeggen beter aan bij de belevingswereld van de klant.

De afdeling bewaakt continue het netwerk via een open source systeem (Nagios). De beheerder krijgt bij afwijkingen een sms met informatie over de melding, maar kan ook over een bepaalde periode terugkijken. Via een ander systeem (Cacti) wordt de belasting van lijnen gemonitord (gedrag van het netwerk en afwijkingen op basis van een grafiekje). Dit helpt ook bij de analyse van storingen en daarmee om leveranciers snel tot actie te krijgen bij een storing.

In het maandelijks operationeel GMF overleg (senior ICT-Services, enkele medewerkers ICT-Services, groepchefs politie en teamleider MKA/RAC) bespreekt de senior ICT-Services onder andere de consequenties van incidenten, storingen en werkzaamheden.

### **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten mondeling of telefonisch contact op met de afdeling ICT-Services. Buiten kantoortijden is er een piketdienst. Er is een protocol voor de oproep van de afdeling beheer ten tijde van piket. Indien mogelijk verhelpt men het probleem op afstand of ter plaatse (afspraak in de eigen SLA is reactietijd van 45 minuten). Indien klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden ingeschakeld, fungeert de afdeling beheer als intermediair en houdt de leiding en de dienstdoende centralisten in de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Kritieke activiteiten en risico's zijn voor de meldkamer niet beschreven. Voor de disciplines zijn er continuïteitsplannen opgesteld met te nemen maatregelen in het geval van uitval van ICT.

---

<sup>19</sup> ICT-Services beheert zelf de GMS werkstations en gaat zelf over de koppelingen met GMS.

<sup>20</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>21</sup> Topdeks is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

De PC's zijn afgeschreven. PC's worden in principe na 1,5 jaar vervangen, maar in verband met de op handen zijn de samenvoeging met andere meldkamers zijn al enige tijd geen investeringen gedaan. De GMF heeft een eigen ICT omgeving en is veel bezig met innovatie van de systemen. Door allerlei ontwikkelingen op het gebied van meldkamers is er veel onzekerheid waardoor kritisch wordt gekeken naar de uitgaven. Ontwikkelingen op technisch en functioneel vlak liggen bijna stil. Centralisten geven aan zeer tevreden te zijn over de ICT.

##### **Redundantie**

De GMF beschikt over twee glasvezellijnen die van verschillende kanten het pand in gaan. Waar dat technisch en financieel mogelijk is, zijn de systemen redundant uitgevoerd.

##### **Piekbelasting**

De GMF heeft tien arbi's met een paar honderd lijnen (waaronder 1-1-2). Bij meer meldingen dan centralisten kunnen verwerken, komen de bellers in de wacht. Centralisten zien het aantal wachtenden voor 1-1-2-opname niet. Binnen de arbi kunnen nummers worden geprioriteerd. Wanneer de wachtrij groter wordt, vallen de lijnen van mobiele bellers terug naar de meldkamer van de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen. Voor de 1-1-2 meldingen van vaste lijnen geldt dat deze terugvallen naar de telefooncentrale.

Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de MKA/RAC en politie geen meldingen van elkaar aan.

##### **Uitwijkprocedure**

Er is geen buddyregio voor de fysieke uitwijk<sup>22</sup>. De GMF kan niet uitwijken naar een andere meldkamer of een ander pand, omdat er geen één op één vervanging (ook niet digitaal) is van de systemen van de GMF. Voor de fallback<sup>23</sup> van 1-1-2 is de meldkamer Gooi en Vechtstreek de buddyregio. Sinds het nieuwe 1-1-2 netwerk zit de meldkamer echter niet meer vast aan de vaste buddy en kan men naar eigen zeggen ook omschakelen naar een andere meldkamer in Nederland.

##### **Energie, locatie en beveiliging**

Voor de energievoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS<sup>24</sup>, een accupack en een noodstroomaggregaat (diesel). Bij energieproblemen nemen de interne UPS de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt het accupack en de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. Maandelijks wordt de noodstroomaggregaat door de afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) getest. ICT-Services wordt niet structureel geïnformeerd over het testen.

---

<sup>22</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>23</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>24</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

De meldkamer is in 2004 ingetrokken in een bestaand politiebureau te Lelystad. Dit omdat er een gemeenschappelijke meldkamer geoperationaliseerd moest worden.

De beveiliging van het pand is de verantwoordelijkheid van de facilitaire dienst van de politie. Bureau is open tot 22:00 uur. Met toegangspasjes ('druppel') is autorisatie geregeld. De screening en uitvoering loopt via politie. Bezoek moet zich melden bij de balie. Bij bezoek wordt naar de desbetreffende medewerker gebeld. Deze persoon haalt het bezoek op of ontvangt hem/haar op de etage bij de liften. Elke etage/afdeling is voorzien van beveiligde toegangsdeuren. De meldkamer is alleen voor meldkamerpersoneel. Centralisten kunnen alleen in de serverruimte komen onder begeleiding van een specifiek geautoriseerde medewerker van ICT services. Er hangen ook camera's in een deel van het gebouw, maar niet in de serverruimte.

# Meldkamer Gelderland-Midden

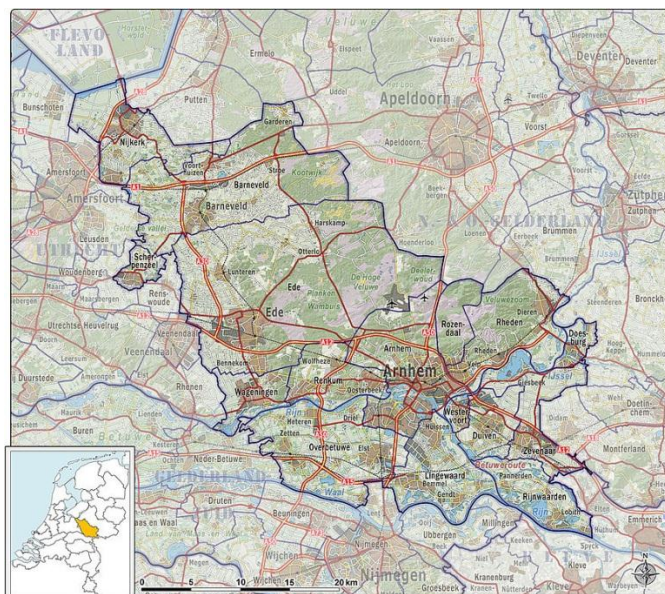
---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Gelderland-Midden is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer bevindt zich in Arnhem en het verzorgingsgebied omvat de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (zie figuur 1 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Gelderland-Midden, indeling van gemeenten (2009). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veilighedsregio\\_Gelderland\\_Midden](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veilighedsregio_Gelderland_Midden).

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Gelderland-Midden.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Arnhem</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1221 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	650.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	532 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	Veluwe in het noorden, Betuwe in het zuiden. Nationaal park de Veluwezoom. De Rijn, Waal, Rijn en IJssel. Door het vele bosgebied en waterwegen zijn sommige plaatsen voor hulpverleners minder snel te bereiken.
<b>Aantal gemeenten</b>	16
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> bedrijven. Natuurbranden. Hoogwater en overstromingen door buiten de oevers treden van rivieren. Branden en explosies in kwetsbare objecten en instorting van grote gebouwen. Militaire Vliegbasis Deelen. Meerdere militaire (oefen)terreinen. Vervoer van gevaarlijke stoffen over snelwegen, spoorwegen en water van en naar Duitsland, de Europoort en Betuweroute. Bedreiging volksgezondheid, epidemie / pandemie, dierziekten (relatief groot aantal veehouderijen met hoge concentratie in Valleigebied). Verstoring openbare orde bij toeristische attracties en evenementen (Dierenpark in Arnhem, het GelreDome en Kröller-Müller Museum).

Bron: Beleidsplan rampenbestrijding en crisisbeheersing 2011-2014 Regionaal Risicoprofiel 2011-2014.

## **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen<sup>3</sup>. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>4</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> De meldkamer geeft aan dat het hier gaat om bruto cijfers waar niet zomaar conclusies uit getrokken kunnen worden. Het is namelijk goed mogelijk dat er meerdere telefoontjes binnenkomen over één incident. Daarnaast komen meldingen van hartfalen binnen bij de RAV, die ook doorgegeven worden aan de brandweer. De brandweer rukt in Gelderland-Midden uit met de First Responder Brandweer / Medische Ondersteuning Brandweer bij hartfalen als ondersteuning van de ambulancedienst.

<sup>4</sup> Openbaar Meld Systeem. Dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.



Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013</b>	8.075	11.103	5.446	1.282	1.567	719	5.867	5.615	3.027	<b>42.701</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 2013*</b>	41.784	47.423	21.788	41.370	15.044	6.691	39.612	29.690	13.402	<b>256.804</b>
<b>Totaal</b>	<b>49.859</b>	<b>58.526</b>	<b>27.234</b>	<b>42.652</b>	<b>16.611</b>	<b>7.410</b>	<b>45.479</b>	<b>35.305</b>	<b>16.429</b>	<b>299.505</b>

\* Dit zijn alle gesprekken die op de meldkamer via de arbi<sup>5</sup> binnenkomen inclusief besteld vervoer, doorgeschakelde gesprekken vanuit PSC, OMS telefoontjes enzovoorts.

Bron: Cijfers meldingen 1-1-2 en meldingen buiten 1-1-2 in 2013, GMK Gelderland-Midden.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De politie en de veiligheidsregio werken samen zoals overeengekomen in de 'Samenwerkingsovereenkomst Gemeenschappelijke Meldkamer Gelderland-Midden (2013-2014)'. De regionale brandweer, RAV en de GGD vormen in de regio Gelderland-Midden samen één organisatie, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM). De strategische beslissingsbevoegdheid met betrekking tot de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) ligt bij de veiligheidsdirectie Gelderland-Midden. De veiligheidsdirectie bestaat uit de directie VGGM (directeur Brandweer en directeur Publieke Gezondheid) en de leiding van regionale eenheid Oost-Nederland.

Incidentbestrijding Brandweer (IB) is een van de drie poten van de sector brandweer van VGGM. De meldkamer is een afdeling van IB. De RAV kent vier bureauhoofden, waarvan één voor de meldkamer. Het afdelingshoofd RAV vormt samen met de bureauhoofden, een financieel controleur en met beleidsmedewerkers het MT RAV. De politiemeldkamer valt nu nog onder de Divisie Executieve Ondersteuning en valt in de toekomst onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC is in oprichting.

In het MT van het Veiligheidsbureau zitten het afdelingshoofd RAV, het hoofd van de afdeling IB, Chief Information Officers van VGGM en politie, en de kwartiermaker DROC. Namens het Veiligheidsbureau legt een vertegenwoordiger (momenteel het hoofd van de afdeling IB) verantwoording af aan de Veiligheidsdirectie. De operationele beslissingsbevoegdheid ligt bij de hoofden meldkamer. Afstemming tussen de hoofden meldkamers vindt periodiek plaats binnen het MT meldkamer. De hoofden van de meldkamers leggen gezamenlijk verantwoording af aan het Veiligheidsbureau.

<sup>5</sup> Arbitrage centrale (doorschakelstation in een meldkamer).

## Directeur

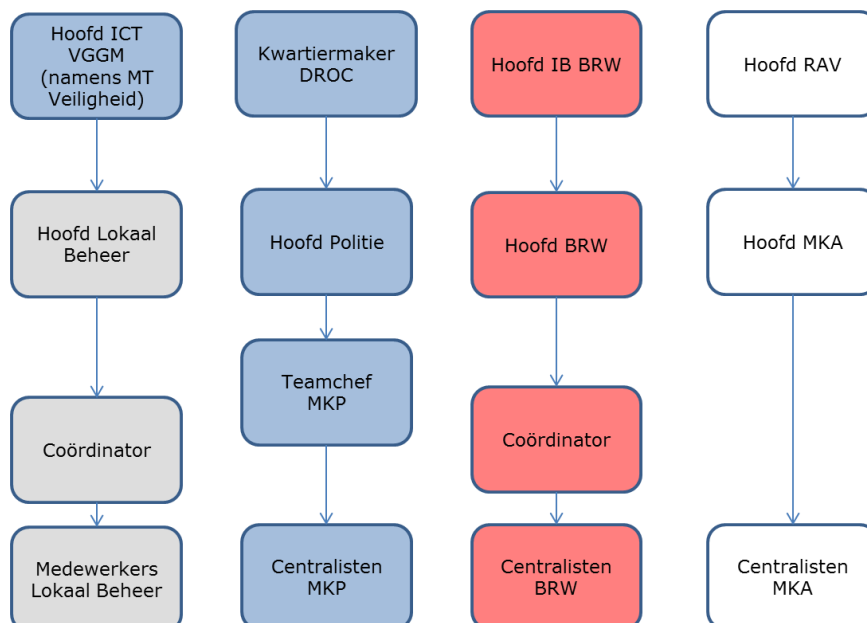
Voor de GMK is geen directeur aangesteld. Alle taken zijn belegd bij de hoofden van de drie disciplines.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) Gelderland-Midden kent vier afdelingen. De drie disciplines zijn werkzaam onder leiding van drie meldkamerhoofden/bureauhoofden. Daarnaast is een gezamenlijk onderdeel Lokaal Beheer voor de facilitaire dienstverlening met betrekking tot ICT en technisch inhoudelijke samenwerking onder leiding van een hoofd Lokaal Beheer (vanaf nu hoofd beheer). De vier hoofden vormen samen het MT van de GMK. Het MT van de GMK heeft tweewekelijks overleg. Ieder hoofd is verantwoordelijk voor de eigen discipline. Multidisciplinaire taken verdelen de hoofden onderling. Beheerszaken vallen bijvoorbeeld onder Lokaal Beheer, huisvesting is bij de politie belegd. De GMK is een platte organisatie en veel overleg en besluitvorming vindt plaats in het MT.

Naast het MT GMK kent de GMK een MT Veiligheid meldkamer: een gezamenlijk MT van VGGM en de politie. Het MT Veiligheid meldkamer zorgt voor afstemming op het meldkamerdomein en adviseert de Veiligheidsdirectie van Gelderland-Midden op dit terrein. Ten behoeve van het anticiperen op de oprichting van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO) is een projectstructuur in het leven geroepen. Het MT Veiligheid meldkamer vindt een keer per zes weken plaats. De bureauhoofden nemen deel aan dit overleg.

Hierna zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven. Zie ook figuur 2.



*Figuur 2: Organogram van de GMK Gelderland-Midden*

## Politie

Het hoofd van de meldkamer politie is verantwoordelijk voor de meldkamer politie. De teamchef van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. De inspectie heeft onvoldoende informatie beschikbaar om te beschrijven op welke wijze en aan wie verantwoording wordt afgelegd over de meldkamer politie.

## Brandweer

Het hoofd van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de personeelszaken van de brandweercentralisten. Het hoofd meldkamer brandweer valt onder het hoofd IB en rapporteert door middel van een halfjaarlijkse rapportage over diverse cijfers.

## Ambulancezorg

Het hoofd van de MKA is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse leiding en operationele prestaties van de MKA. Hij legt hiervoor verantwoording af aan het afdelingshoofd RAV en rapporteert aan het MT RAV aan de hand van een standaardformat waarin de prestaties op verschillende tijden worden vermeld. Het afdelingshoofd RAV legt verantwoording af aan de directeur Publieke Gezondheid.

## Beheer

De afdeling beheer wordt aangestuurd door het MT Veiligheid (politie en VGGM) hetgeen in de praktijk is gedelegeerd aan het hoofd ICT VGGM. Het hoofd beheer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling beheer en heeft de dagdagelijkse leiding. Hij legt hierover verantwoording af aan het MT Veiligheid en het MT van de GMK. Het hoofd beheer heeft hiertoe tweewekelijks een bilateraal overleg met het hoofd ICT VGGM, neemt deel aan het MT-Veiligheid Meldkamer en aan het MT van de GMK. Het hoofd beheer rapporteert door middel van een overzicht uit het registratiesysteem Topdesk. In zowel het bilateraal overleg met het hoofd ICT-VGGM als in het MT GMK wordt dit behandeld. Naar aanleiding van de besproken rapportage wordt zo nodig bijgestuurd.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De teamchefs zijn verantwoordelijk voor het operationele proces. Iedere teamchef heeft een aantal centralisten onder zich en voert de functioneringsgesprekken met hen. De meldkamer politie maakt onderscheid in centralisten en senior centralisten. De senior coördineert de dagelijkse werkzaamheden op de werkvloer, is vraagbaak en coacht mensen. Als het nodig is kan hij bijspringen aan een meldkamertafel. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	34	1 hoofd meldkamer 2 teamchefs	23 9 senior	Aanname en uitgifte Senior is voor coördinatie en is tevens CaCo	Politie
<b>Brandweer</b>	17,95	0,8 hoofd meldkamer 1 coördinator	14,15 1,60	Aanname en uitgifte CaCo	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	13.95	0,85 hoofd meldkamer 1 opleidingscoördinator	11 1,60	Aanname en uitgifte CaCo	Veiligheidsregio

#### Brandweer

Het hoofd van de meldkamer brandweer stuurt het primaire proces aan en heeft de personeelszorg voor de centralisten. Naast het hoofd meldkamer beschikt de meldkamer brandweer over een coördinator. De coördinator is hiërarchisch geplaatst tussen het hoofd en de centralisten

brandweer. Deze coördinator neemt hoofdzakelijk opleidingen voor zijn rekening. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. De centralisten handelen zelf incidenten af, eventueel in overleg met de Calamiteitencoördinator (CaCo) en het dienstdoende hoofd meldkamer<sup>6</sup>.

### **Ambulancezorg**

De taken van het hoofd van de MKA betreffen de personele zorg, het functioneren als contact tussen het MT RAV en het personeel van de meldkamer, en het aansturen van de primaire processen. De centralisten werken zelfstandig, op de werkvloer is doorgaans geen leidinggevende aanwezig. Zij vallen direct onder het hoofd MKA.

### **Beheer**

Het hoofd van de afdeling beheer is in dienst bij de VGGM. Onder het hoofd beheer is een coördinator (senior) werkzaam. De coördinator is meewerkend voorman die ook als vervanger van het hoofd beheer kan functioneren. Bij de afdeling beheer werken 8,5 fte.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Op de GMK is 24/7 een CaCo aanwezig op de werkvloer. De rol van de CaCo wordt voor 50% door de politie (door de senior), voor 25% door de brandweer en voor 25% door de MKA ingevuld. Bij de brandweer en de MKA is de CaCo vrijgemaakt boven de sterkte. Hij zit dan aan een aparte tafel. Bij de politie is de inzetcoördinator (senior) in principe boven de sterkte ingeroosterd, Op het moment dat hij zijn rol als CaCo moet uitvoeren, laat hij de rol van inzetcoördinator vallen.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

Tabel 4 geeft een algemeen beeld van de bezetting per dienst. De bezetting van de meldkamer politie is per dag verschillend en afhankelijk van de werkdruk (dat wil zeggen van het aantal meldingen). De minimumbezetting is twee centralisten en een senior in de functie van CaCo. Daarnaast kent de meldkamer politie een dagdienst van 08:00 uur tot 17:00 uur en van 18:00 uur tot 02:00 uur. De late avonddienst (18:00-2:00) wordt vooral ingezet op donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond/-nacht. De dagdienst wordt bijna dagelijks ingezet voor administratief werk, projecten of opleidingen.

Voor politiecentralisten is geen piketregeling. Bij een onverwacht incident werkt men in principe met de standaard bezetting. In bijzondere gevallen worden medewerkers thuis gebeld. Bij grote drukte op de 1-1-2 lijnen kan het Politie Service Centrum bijspringen voor de aanname van meldingen en voor burgernetmeldingen.

Intake en uitgifte zijn gescheiden processen. De meldkamer deelt centralisten per dienst in als intake- of als uitgiftecentralist. Soms rouleren de centralisten van taak. Dit regelen de centralisten onderling.

---

<sup>6</sup> De hoofden meldkamer zijn in toerbeurt multidisciplinair dienstdoend hoofd meldkamer (op oproepbasis beschikbaar bij bijvoorbeeld storingen of grip 1 situaties). Het dienstdoende hoofd meldkamer is alleen aanwezig op de werkvloer bij incidenten (vanaf grip 1 of inschatting dat het een incident wordt).

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie normaal	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	2	2
15:00 - 23:00	3*	2	2
23:00 - 07:00	3*	2	2

\*Op donderdag, vrijdag en zaterdag vier centralisten.

### Brandweer

De bezetting van de meldkamer brandweer is standaard twee centralisten per dienst. Naast deze standaard bezetting worden neventaken waar dat kan in het rooster geplaatst. De centralist in de neventakendienst kan bijspringen als centralist bij drukte. Het gaat dan om de volgende neventaken<sup>7</sup>: GMS vullen, telefoonnummers wijzigen, in het rooster voor de korpsen de blusploegdiensten invoeren (in verband met zicht op de extra inzetbaarheid in de Kazernevolgtabel), OMS, stookvergunningen, procedures/noodprocedures, GIS<sup>8</sup>. De meldkamer brandweer heeft twee centralisten op piket. De meldkamer heeft naar eigen zeggen geen moeite met het vullen van de roosters.

Op papier is de intake en uitgifte bij de meldkamer brandweer gescheiden, in praktijk gaan de centralisten er pragmatisch mee om. De brandweercentralist die het snelste 1-1-2 opneemt verzorgt de intake, de andere centralist luistert mee. Ook andere telefoontjes nemen de centralisten om de beurt aan (bijvoorbeeld buitendienst en in dienst zetten van OMS objecten).

### Ambulancezorg

De MKA heeft een standaard bezetting van twee centralisten per dienst. Daarnaast is er een tussendienst met één centralist, van 10:00 uur tot 19:15 uur. Verder heeft de MKA twee centralisten 24/7 op piket. Eén van hen is oproepbaar bij GRIP-situaties en de ander is paraat voor grotere incidenten. Aanname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. De centralisten verdelen onderling de taken en kunnen rouleren naar behoefte. Alle centralisten zijn verpleegkundig opgeleid.

De meldkamer geeft aan geen moeite te hebben met het realiseren van de dagdagelijkse bezetting. Het is echter moeilijk om de formatie op peil te houden vanwege het lage aanbod aan centralisten. Bij ziekte of onderbezetting vult de meldkamer uit de eigen formatie de opengevallen diensten in. Dat leidt tot overuren. De meldkamer maakt in vakantieperiodes gebruik van een aantal 'vaste, tijdelijke krachten'.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### Politie

#### Inwerken

Voor het inwerken wordt een nieuwe centralist gekoppeld aan een senior of een (goede) centralist. Per persoon bepaalt de meldkamer de ontwikkel- en opleidingsbehoefte. De mentor en centralist oefenen een maand samen aan een meldkamertafel met de aanname en met het systeem GMS. Als dit goed gaat kan de centralist beginnen aan het uitgifteproces. De totale inwerktijd is twee maanden. Na het inwerken gaat de centralist naar de basisopleiding Centralist Politie specifiek.

<sup>7</sup> De meldkamer van de brandweer heeft verschillende neventaken. Deze zijn beschreven in paragraaf 3.1.

<sup>8</sup> GIS: (Mobiel) Geografisch Informatie Systeem

### Oefenen

Een keer per jaar vindt een bijscholingsdag plaats voor de meldkamer politie waarbij diverse onderwerpen aan bod komen, bijvoorbeeld etherdiscipline. De input voor deze dag is afhankelijk van de behoefte van de centralisten. Sommige centralisten worden opgeleid tot ME verbindelaar. Daarnaast worden sommige centralisten SGBO<sup>9</sup> opgeleid. De politie krijgt daarnaast specifieke landelijke politieopleidingen, zoals een training Weerbaarheid.

Het afgelopen jaar waren eenmalige opfriscursussen voor de politiecentralisten voor het gebruik van C2000 en portogewoon.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Het inwerken duurt ongeveer drie maanden en gebeurt aan de hand van een draaiboek. De opleiding bestaat uit de volgende stappen:

- Kennismaking: wie doet wat binnen VGGM, meldkamer en beheer.
- Behandelen van de systemen (arbi, GMS, OMS, GIS, LCMS<sup>10</sup>, procedures) door een ervaren centralist.
- Leren van gespreksvaardigheden in de praktijk door mee te luisteren met een ervaren centralist. Daarna een melding zelf afhandelen.
- Meeluisteren op 1-1-2.
- Koppeling aan een centralist met ervaring voor een bepaalde periode. De centralist met ervaring is niet de gehele periode een en dezelfde persoon.

Tijdens het bezoek van de inspectie is onduidelijk of de nieuwe medewerker nog landelijke opleidingen tot basiscentralist brandweer of multidisciplinair volgt<sup>11</sup>.

#### Oefenen

Opleiden en oefenen is belegd bij de coördinator meldkamer brandweer. Ook de voorbereiding voor de oefendagen voor de CaCo behoort tot zijn taken. Opleidingen en oefeningen zijn bijvoorbeeld:

- B-dagen, waarbij de centralisten oefenen met specifieke items. De laatste keer betrof het de regionalisering: een deel theorie met een casus met tegenspel.
- Deelname aan het Regionaal Opleiden Bevelvoerders en Officieren en aan pelotonsoefeningen.
- Twee dagdelen per jaar de adviseur gevaarlijke stoffen-opleiding.
- Systeemtest en blussing op heide (twee dagen). Dit is een gezamenlijke oefening met bevelvoerders en flankcommandanten.
- Opleidingen in het kader van nieuwe systemen. Zo is in 2013 een training LCMS verzorgd door de sector Brandweer.
- Het bezoeken van een bedrijf in het kader van objectkennis (een dag per persoon per jaar).

Iedere centralist is verplicht elke maand een dag te oefenen. Vanuit VGGM is een bedrag van 300 euro per persoon per jaar beschikbaar voor een individueel opleidingstraject.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

De MKA trekt acht maanden tot een jaar uit voor het inwerken. Een aantal vaste medewerkers verzorgt de aannames en een aantal vaste medewerkers de uitgifte aan de hand van een draaiboek. Stapsgewijs krijgt de nieuwe centralist steeds meer verantwoordelijkheid.

---

<sup>9</sup> Staf Grootchalig- en Bijzonder Politie Optreden.

<sup>10</sup> LCMS: Landelijk Crisismanagement Systeem

<sup>11</sup> Na hoor en wederhoor van het rapport geeft de meldkamer aan dat alle nieuwe centralisten inmiddels het examen brandweer centralist krijgen. Het examen wordt afgenomen door het NBBE.

De centralist begint met de aanname. In de tussentijd gaat men naar de opleiding centralist MKA van de Academie voor Ambulancezorg. Daarna kan de centralist zelfstandig op de aanname werken. Dan last de meldkamer voor een paar maanden een periode in om het aangeleerde te laten beklijven. Vervolgens start de centralist met het zich eigen maken van het uitgifteproces. De coördinator van het Regionaal Opleidingscentrum is verantwoordelijk voor alle tussentijdse evaluaties en beoordelingen.

### Oefenen

De MKA is een aantal jaren geleden als eerste meldkamer in Nederland begonnen met het vaststellen van een kwaliteitsnorm voor het aannamedeel van de werkzaamheden van de meldkamercentralist, samen met een bureau dat kwaliteitsnormen kan vaststellen en kan meten. Het resultaat is de 'Haak+' methode<sup>12</sup>.

De centralist volgt interne cursusdagen, zoals de basiskennis GHOR en een interne module rampen. Minimaal vier dagen per jaar (twee landelijk en twee regionaal) vindt een verplichte bijscholing plaats. Dit is monodisciplinair en gedeeltelijk samen met de meldkamer in Nijmegen.

Daarnaast heeft iedere centralist, net als de centralisten brandweer, een opleidingsbudget van 300 euro dat vrij besteed kan worden.

### **Multidisciplinair oefenen**

Jaarlijks vindt een grote multidisciplinaire oefening plaats. De inspectie kan op basis van de informatie niet aangeven of alle disciplines hieraan deelnemen. Maandelijks vinden CaCo-oefeningen plaats. Centralisten oefenen op basis van roulatie mee.

## **3. Taakuitvoering meldkamer**

### **3.1. Algemeen**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Gelderland-Midden bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Naast de hiervoor genoemde taken heeft de brandweer enkele aanvullende taken. Een taak betreft het in- en uit onderhoud zetten van OMS abonnees en de verificatie van binnenkomende OMS meldingen. De meldkamer kijkt mee met camera's in de binnenstad van Arnhem. Beveiligingsbedrijf Securitas en vier centralisten maken deel uit van deze pool. Daarnaast neemt de meldkamer brandweer voor stadsbeheer Arnhem meldingen aan, van geluidsoverlast tot een

---

<sup>12</sup> Voor de methode 'Haak+' en bijbehorende opleidingen wordt verwezen naar de door de meldkamer aangeleverde documenten.

kapotte lantaarnpaal. Dit betreft zo'n 1500 meldingen per jaar. Daarnaast kan de meldkamer brandweer voor reanimaties de 'first responder brandweer' uitsturen. De ambulancedienst neemt de melding aan en zet die direct door naar de brandweer. Zonder dat de centralist verder uitvraagt stuurt de meldkamer het brandweervoertuig. Dat komt 700 tot 800 keer per jaar voor. Ook voeren de centralisten in het rooster voor de korpsen de blusploegdiensten in en beoordelen ze de stookvergunningen.

De MKA heeft enkele taken overgenomen van de LMAZ, zoals de nazorg en de meldersinstructie voor de wegwacht van de ANWB.

### **3.2. Werkprocessen<sup>13</sup> aan de hand van een casus<sup>14</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het Politie Service Centrum neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbindt door met de juiste discipline.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralisten zijn erin getraind de zeven W-vragen te stellen, naar onder andere de locatie en inzittenden. Afhankelijk van de classificatie geeft GMS subvragen. De meldkamer politie beschikt niet over een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Alle informatie delen de centralisten via het systeem, niet mondeling. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere discipline in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de uitgiftecentralist in GIS welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De centralist stuurt alle politie-eenheden aan. Ook een wijkagent kan ingezet worden: de afspraak is 'prio 1 is voor iedereen'. Het aantal in te zetten auto's bepaalt de uitgiftecentralist, vaak in samenspraak met de aannamecentralist. De uitgiftecentralist blijft verantwoordelijk voor het overzicht.

De meldkamer stuurt in het geval van deze casus ook een kennisgeving naar de Landelijke Eenheid en Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat kan vervolgens telefonisch aan de meldkamer doorgeven wat zij zien op de camerabeelden op de locatie van het incident. De meldkamer kan niet live meekijken. De centralist gebruik deze informatie om zijn beeld van het incident te controleren. De politiemeldkamer kent overdag een regionale uitgifte en in de avond en nacht een geografische splitsing van de uitgifte over drie districten. Algemene aanrijroutes zijn opgenomen in GIS<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>14</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>15</sup> De CaCo met nachtdienst voert de specifieke (tijdelijke) wegafzettingen in.



De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat omdat niet alle auto's beschikken over een Mobiele Dataterminal (MDT). De collega's op straat melden ter plaatse terug welke actie zij hebben ondernomen. Dit neemt de centralist op in het kladblok in GMS. De status wordt hiermee 'vrij'. De meldkamer politie heeft een eigen 'meldkamer coördinatie gespreksgroep' waarmee de buurregio eventueel kan worden opgeroepen voor bijstand. Door de auto's van de buurregio te laten inschakelen op een specifieke gespreksgroep voor bijstand, kan de centralist communiceren met de eenheden en ze aansturen.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen en eventuele brand. De meldkamer werkt hierbij niet volgens een protocol. Wel zijn alle procedures van de brandweer verwerkt in GMS.

De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Dan worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat handmatig doen. Als alle disciplines zijn aangemeld kiest de centralist voor 'uitgifte'. Op dat moment zijn de andere disciplines geïnformeerd. De informatie is dan ook zichtbaar voor de collega centralist.

Het systeem levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel<sup>16</sup>. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Voor de inzet wordt gebruik gemaakt van de statische Kazernevolgordetabel<sup>17</sup>. De centralist die de uitgifte doet controleert het inzetvoorstel. Een alternatief is de 'snelalarmeer'. Bij de snelalarmeer zet de aannameschermcentralist de melding geheel zelf uit. Dit heeft volgens de meldkamer niet de voorkeur omdat er dan geen controle is op de inzetbehoefte en op de juistheid van de ingezette voertuigen.

De Kazernevolgordetabel is afhankelijk van statusinformatie. De voertuigen moeten zelf de juiste status geven via C2000. Bij technische problemen doet de meldkamer dit voor ze. De centralist moet wel altijd nog de status van de auto controleren. Ook de centralist is afhankelijk van het juist statussen van de auto's aangezien vanuit de meldkamer geen zicht is op de exacte locatie van de voertuigen op de kaart van GIS.

Daarna alarmeert de centralist de benodigde eenheden. De informatie ontvangen de eenheden via de portofoon. De brandweerauto's beschikken niet over een MDT. De brandweercentralist doet een voorstel voor de restdekking maar is niet eindverantwoordelijk voor de restdekking.

Een eventuele inzet van een buurregio volgt uit de Kazernevolgordetabel. De eenheid van de buurregio krijgt de melding van de centralist Gelderland-Midden rechtstreeks via de pager. De centralist belt daarna de andere meldkamer om te informeren. De inzet kan ook plaatsvinden via de meldkamer van de buurregio. Die meldkamer moet dan wel eerst persoonlijk worden geïnformeerd omdat GMS niet is gekoppeld, waardoor de andere meldkamer de gegevens niet kan inzien.

---

<sup>16</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>17</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

De meldkamer heeft geen zicht op de statusinformatie van eenheden in de buurregio's, tenzij zij het randapparaat op het netwerk van Gelderland-Midden aansluiten. Vanaf de invoering van GMS versie 4.12 is het mogelijk rechtstreeks te alarmeren en status van de voertuigen van de andere regio te zien.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist (verpleegkundige) met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het aantal slachtoffers, het soort letsel, de aard en de omvang van het ongeval. De MKA Gelderland-Midden werkt met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Er is hierbij geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralist neemt de informatie op in het reguliere kladblok van GMS. Het voor de andere disciplines afgeschermd medische kladblok gebruikt de meldkamer alleen voor de patiënt specifieke informatie.

De aannamecentralist bepaalt de eerste inzet op basis van een voorstel in GMS. De eenheden worden gealarmeerd via P2000<sup>18</sup>. In de MDT, die gevuld wordt vanuit het GMS kladblok, is voor de ambulance meer informatie beschikbaar. Na de vertrekstatus praat de centralist de ambulance bij of geeft extra informatie via C2000. De ambulance gaat rijden op het moment dat de aannamecentralist dit aangeeft: dit kan tussentijds zijn of na de aanname.

Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat op grond van de casus handmatig. Hierdoor wordt de meldingsinformatie ook zichtbaar voor de politie en brandweer.

De uitgiftecentralist controleert de status van de voertuigen omdat deze informatie niet altijd juist is. Regiovreemde auto's zijn inzetbaar voor spoedvervoer mits zij zich melden in de landelijke bruggroep. In de praktijk is deze groep vaak leeg.

De ambulances nemen na afronding van het incident telefonisch contact op met de meldkamer. De centralist zet de status van de ambulance daarna op vrij.

De MKA heeft vijf eenheden beschikbaar voor de regio<sup>19</sup>. Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken. Dit kan in de praktijk betekenen dat de centralist vier auto's moet verplaatsen voor een rit van een enkele ambulance.

De centralist kan een melding ook doorbellen naar de auto van de buurregio of een bijstandsverzoek doen via pariter. De meldkamer in de buurregio koppelt de betreffende auto dan aan de melding. Andere regionale MKA's kunnen niet meelesen met de meldingen.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Bij de meldkamer politie staan de bijzonderheden voor de dag beschreven in de agenda. De senior kan dit ook mondeling doorgeven. De MKA wisselt informatie uit door middel van Ambuweb, door papieren uitdraaien op de werkvloer en via het infobulletin. Zes keer per jaar heeft de MKA een werkoverleg. Dit wordt gepland in het rooster zodat bijna alle medewerkers aanwezig kunnen zijn.

---

<sup>18</sup> Deze informatieverstrekking is minimaal omdat P2000 meldingen openbaar worden via internet.

<sup>19</sup> De ambulances staan op vaste locaties in de regio.

De brandweercentralist van de eerste dienst deelt tijdens de overdracht mee wat in zijn dienst is opgevallen en loopt staande incidenten, storingen, voertuigen buiten dienst en onderhoudsmeldingen na. Daarbij wordt een checklijst afgevinkt. Tien keer per jaar vindt een werkoverleg plaats. Dit staat gepland in het rooster. Hierbij zijn naast de brandweercentralisten, de coördinator brandweer en het hoofd meldkamer brandweer aanwezig. Informatie wordt ook uitgewisseld via extranet (procedures) en door de multidisciplinaire draaiboeken die fysiek op de tafels liggen.

De GMK kent geen multidisciplinair werkoverleg. Wel vindt iedere drie maanden een CaCo overleg plaats. Tijdens de dienst deelt delen de centralisten van de drie disciplines soms mondeling contextinformatie, naast de informatie die via het kladblok in GMS wordt uitgewisseld.

Omdat binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de ambulancezorg in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. Medische informatie wordt door de MKA doorgezet als de inschatting van de meldkamer is dat andere disciplines deze informatie ook nodig hebben. Op de werkvloer is vertrouwen over en weer om informatie te delen. De centralisten werken volgens de best practice. Dit kan ook betekenen dat men mondeling overlegt. De politie en de brandweer zijn tevreden over de deling van de medische informatie en de MKA is tevreden over de samenwerking met de politie. Een voorbeeld is dat in het geval van een overlijden de meldkamer politie wacht met handelen totdat de informatie van de schouwarts is gedeeld (natuurlijk of niet natuurlijk overlijden). De disciplines geven aan dat zich nooit problemen hebben voorgedaan ten aanzien van wat de andere disciplines meekrijgen aan informatie bij een melding.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer van de GMK Gelderland-Midden beheert de eigen informatie systemen. De afdeling is daarbij verantwoordelijk voor het functioneel beheer en de inrichting van de software systemen ten behoeve van de koppelingen met andere toepassingen. De afdeling beheer beheert daarnaast alle communicatiemiddelen, verzorgt de eerstelijns storingen en vervangingen van hardware en software in het multidisciplinaire domein. ICT van VGGM beheert specifieke Brandweer en Ambulance voorzieningen, zoals de kantoor applicaties VGGM, het digitale gevaarlijke stoffenboek, het weerbeeld en de lichtkrant voor P2000.

De infrastructuur waar de systemen op draaien is in beheer bij de Meldkamer Oost-Nederland (MON)<sup>20</sup>. De verantwoordelijk voor de techniek ten behoeve van de infrastructuur van het meldkamerdomein valt dus onder de MON<sup>21</sup>. De MON levert de apparatuur en software voor de infrastructuur van het meldkamer domein. De MON levert ook de bijhorende diensten zoals beheer, onderhoud, vernieuwingen en storingen. Met de MON is daartoe een SLA afgesloten waarin een responsetijd van 24/7 maximaal 30 minuten is opgenomen. De afdeling beheer heeft regelmatig overleg met de MON. Sinds de overdracht aan taken aan de MON vinden 50% minder storingen plaats en is de doorlooptijd korter volgens de medewerkers van beheer.

---

<sup>20</sup> De Meldkamer Gelderland-Midden zal in de toekomst worden samengevoegd met de andere drie meldkamers in Oost-Nederland en worden ondergebracht bij de MON te Apeldoorn.

<sup>21</sup> In 2013 maakte de GMK Gelderland-Midden een overstap van beheer door het meldkamerdienstencentrum (voormalig vtsPN) naar het ICT-platform van de MON.

Facilitaire zaken lopen via het facilitair bedrijf van de politie. Het gaat dan om de organisatie van de noodstroomvoorziening, het intern aangelegde UTP-netwerk en het glasvezel netwerk.

De afdeling beheer heeft met de drie disciplines de afspraak 24/7 operationeel te zijn met een beschikbaarheidspercentage van meer dan 95% (gelijk aan dat van de MON).

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende supportcontracten met leveranciers afgesloten. Eigen leveranciersselectie vindt onder andere plaats op basis van ervaringen van meldkamers in andere regio's. Voor het OMS systeem (Siemens), de communicator (Firma Respond), voice-logging (EAL) en CityGis selecteerde de afdeling beheer zelf de leveranciers. De inhoud van SLA's met zelf gekozen leveranciers zijn gebaseerd op de SLA met de MON en op de diverse SLA's die zijn afgesloten met het MDC.

Het OMS systeem wordt geleverd door Siemens, inclusief software en hardware. Contractueel is vastgelegd dat bij uitval van de GMK Gelderland-Midden Siemens de OMS meldingen via hun helpdesk overneemt. Tijdens een uitwijk<sup>22</sup> van de GMK treedt dus de meldkamer van Siemens SC op als uitwijk meldkamer voor het OMS systeem.

Alle diensten op het gebied van telecom voor de meldkamer lopen via KPN. Afspraken ten aanzien van die diensten zijn vastgelegd in een SLA. KPN rapporteert hoe zij voldoet aan de eisen die zijn opgenomen in de SLA. De afdeling beheer bespreekt incidenten met KPN. Op de diensten zit 24/7 service door KPN. Ten aanzien van de te halen doelstelling voor wat betreft telecom (een beschikbaarheid van 99,9% voor zowel 1-1-2 als voor 0900-8844) wordt maandelijks gerapporteerd aan de liaison van het MDC en aan het hoofd meldkamerbeheer MON. Voor de arbi beschikt de meldkamer naast een 24/7 contract over een directe ingang bij KPN via een business support desk.

Tele-2 is verantwoordelijk voor het beheer van het externe netlijnverkeer van de politie. De arbi van de politie maakt gebruik van een DPNSS koppeling met de PABX (Philips Sopho) van de politie zodat vanaf de arbi verkort (viercijferig) gekozen kan worden. Ook het netlijnverkeer van de Philips Sopho valt onder Tele-2. Tele-2 kent een 24/7 service. Brandweer en ambulance maken gebruik van een andere DPNSS die gekoppeld is aan hun eigen PABX (Alcatel).

Voor de landelijke leveranciers van 1-1-2, GMS, C2000, NL-Alert en de arbi geldt 24/7 ondersteuning en een responsetijd van maximaal 1,5 uur.

Incidenten worden door middel van een evaluatie rapport in een mondeling overleg met de leveranciers besproken. Op basis van de bespreking worden indien nodig afspraken gemaakt over hoe een en ander in de toekomst beter kan worden aangepakt.

## **4.2. Inrichting management van de dienstverlening**

---

<sup>22</sup> het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

De afdeling beheer werkt sinds kort op basis van de methode ITIL<sup>23</sup>. Medewerkers zijn hiervoor nog niet opgeleid. Daarnaast werkt de afdeling met het registratiesysteem Topdesk<sup>24</sup>. In Topdesk worden alle problemen, wijzigingen en changes bijgehouden. Als sprake is van een grote wijziging wordt in Topdesk een project aangemaakt. Maandelijks worden registraties in Topdesk in het werkoverleg besproken.

In de SLA met de MON zijn afspraken opgenomen ten aanzien van zogenoemde 'changes' en het daarbij beschikbaar zijn van de basisinfrastructuur van de centralist. De afdeling beheer heeft geen interne changeprocedure. Als standaardregel geldt dat geen changes worden doorgevoerd tijdens piekmomenten in de meldkamer.

### **Incidentenproces**

Wanneer zich een ICT storing voordoet kijkt de centralist eerst of hij op een andere werkplek kan werken. Wanneer dat niet het geval is belt de centralist direct de afdeling beheer om het incident zo snel mogelijk te verhelpen. Overdag is beheer aanwezig en altijd beschikbaar. 's Nachts heeft de afdeling beheer piket. Volgens centralisten functioneert de ICT in het algemeen goed, ondanks de oude apparatuur zijn er weinig storingen.

Bij gebreken in de telecom gaan de leidinggevenden die dienst hebben op basis van landelijke protocollen direct over tot actie. Escalatie ten aanzien van telecom vindt plaats richting de business support desk van KPN (zie hierboven), alwaar de storing direct wordt opgepakt. Over de afhandeling van incidenten wordt gerapporteerd in het melding/registratiesysteem TOPdesk. Het aantal incidenten op het gebied van telecom ligt op ongeveer zes per jaar. Volgens de afdeling beheer is dit weinig gezien het intensieve gebruik van de infrastructuur.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De risico's zijn deels benoemd in de uitwijkprocedure. De uitwijkprocedure is daarop gebaseerd. De risico's zijn volgens eigen zeggen van de meldkamer, niet geïnventariseerd anders dan het continuïteitsplan van de Veiligheidsregio. Er heeft een ziekte inventarisatie plaatsgevonden in de veiligheidsregio, evenals een arbo technisch onderzoek en een lucht kwaliteit onderzoek.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

De status van de ICT is volgens eigen zeggen goed. Een aantal systemen (C2000, GMS-hardware) is binnenkort afgeschreven. In het licht van de LMO wordt momenteel alleen vervangen indien dit echt niet anders kan.

#### **Redundantie**

Voor wat betreft de infrastructuur van de telecom is sprake van gescheiden invoer. Twee invoerkabels van de KPN, evenredig verdeeld, komen op verschillende fysieke plaatsen het gebouw binnen. Als door een storing geen meldingen meer binnen komen (de arbi werkt bijvoorbeeld niet meer) dan valt de MKA en meldkamer brandweer terug op vaste telefoons met analoge verbinding (circa 20). Op dat moment verzoekt de meldkamer aan de landelijke eenheid de mobiele 1-1-2 door te zetten naar 026-3555555. De politie werkt met een ISDN-bundel en niet met de analoge lijnen. Bij uitval werkt dit niet omdat er geen voorziening is getroffen. Vlak voor het inspectie onderzoek vond een arbi storing plaats. De huidige arbi lijkt gevoeliger te zijn voor storingen dan de vorige.

---

<sup>23</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>24</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

Op het gebied van ICT heeft de GMK voor de meeste systemen een back-up. Bij een storing in het brandmeldsysteem heeft Siemens een back-up en zal Siemens de melding via de telefoon doorgeven.

### **Piekbelasting**

Voor de vaste 1-1-2 beschikt de meldkamer over zes lijnen. Deze komen binnen in het Politie Servicecentrum. Het PSC zet deze door naar de betreffende meldkamer. De zevende beller komt in een wachtrij. Deze wachtrij bedraagt maximaal zes bellers. Daarna krijgt de beller een ingesprektoon te horen. Indien sprake is van piekbelasting worden alle tafels met een 1-1-2 aansluiting bezet. 1-1-2-nummers zijn apart herkenbaar.

De volgorde van opnemen op de meldkamer is: eerst 1-1-2 (andere lijnen worden eventueel in de wacht gezet), dan het 026-nummer van de meldkamer (lijn onder de 1-1-2) en tot slot andere huislijnen (aparte lijnen voor onder andere de OVD en de kazerne).

Wanneer het Politie Service Centrum telefoontjes wil doorzetten naar de meldkamer en alle lijnen bezet zijn, vallen die telefoontjes momenteel weg terwijl ze terug zouden moeten komen bij het Servicecentrum. Dit is in onderzoek.

In het geval van een overloop van meldingen nemen de disciplines geen meldingen aan van elkaar. Bij uitzondering wijkt de GMK in overleg hiervan af. Bij extreme drukte (meestal storm) ondersteunen de centralisten van de MKA en de politiecentralisten de brandweer met het aannemen van meldingen. Als meerdere meldingen over hetzelfde incident binnen komen, noteert de centralist de gegevens zodat later kan worden terug gebeld. Ook het Politie Service Centrum kan worden ingezet bij extreme drukte.

### **Uitwijkprocedure**

De uitwijkprocedure staat beschreven in de 'procedure uitwijk gemeenschappelijke Meldkamer Gelderland-Midden.' Op de werkvloer is voor de centralisten een beschrijving van de uitwijkprocedure beschikbaar. De GMK kan voor de uitwijk terecht bij de Meldkamer Gelderland-Zuid. Per discipline gaan twee centralisten en de CaCo naar de GMK Gelderland-Zuid in Nijmegen. Het vervoer voor de centralisten is geborgd. Tijdens het aanrijden wordt geregeld dat de centralisten direct plaats kunnen nemen aan de meldkamertafels en kunnen werken met de systemen. De centralisten werken tijdens een uitwijk in de zogenaamde productieomgeving van GMS met koppelingen naar onder andere P2000. Een deel van de C2000 gespreksgroepen is vanuit Nijmegen beschikbaar. Niet alle systemen zijn 100% benaderbaar omdat maar één keer per week een update van het systeem plaatsvindt<sup>25</sup>. Inmiddels zou met de MON wel een volledige uitwijk mogelijk kunnen zijn omdat de techniek in Arnhem volledig aansluit bij die van de MON. Daarom zal de uitwijkregeling op den duur misschien worden aangepast.

De GMK oefent jaarlijks met de uitwijk (het is twee keer geoefend) en test meerdere keren paar jaar 'droog'.

### **Energievoorziening, locatie en beveiliging**

De GMK beschikt over een dieselaggregaat die de meldkamer voor twee á drie dagen van stroom van voorzien. De aggregaat is geplaatst in de kelder van het gebouw. Iedere week wordt de aggregaat gestart en gecontroleerd. De GMK heeft afspraken gemaakt over de brandstof

---

<sup>25</sup> Arnhem en Nijmegen zijn niet honderd procent uitwijk van elkaar. Als er in Arnhem een aanpassing is gedaan in een systeem als Pancras, dan kan het zijn dat die aanpassing tijdens de uitwijk in Nijmegen nog niet is doorgevoerd. Er is namelijk maar een keer per week een update van dit systeem. De meldkamer redt het wel bij een uitwijk.

aanvulling. De meldkamer kan ook gebruik maken van aggregaten van de brandweer. Tevens is een dubbele UPS<sup>26</sup> configuratie aanwezig (twee gescheiden technische ruimten).

Bij de positionering van de GMK is niet specifiek gekeken naar de locatie. De GMK is gehuisvest in een voormalige sportzaal en een politiegebouw. De keuze van de locatie had vooral te maken met de beschikbare oppervlakte en de hoogte van het gebouw.

De GMK is gevestigd in een gebouw van de politie waarvan de MKA en brandweer huurder zijn. De bewaking is in handen van de politie. Het politiegebouw en de GMK zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers. Het pand heeft een eigen ingang voor geautoriseerde pasjes. De GMK in het pand heeft een nog hoger autorisatieniveau. Bedrijven die werkzaam zijn in het pand worden altijd begeleid of zijn gescreend. De bewaking vindt plaats door de politie.

De technische ruimte is alleen toegankelijk voor personeel van de afdeling beheer. Wanneer bedrijven werkzaamheden in deze ruimte moeten uitvoeren gebeurt dit onder toezicht van een medewerker van de afdeling beheer. De afdeling facilitair is verantwoordelijk voor de beveiliging.

---

<sup>26</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

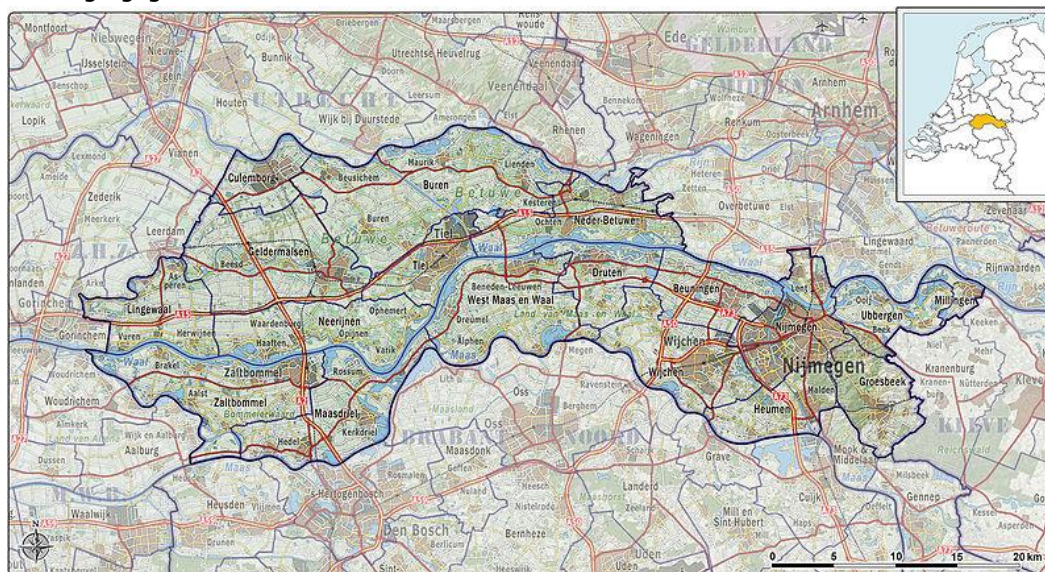
# Meldkamer Gelderland-Zuid

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Gelderland-Zuid is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) bevindt zich in Nijmegen en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Gelderland-Zuid (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Gelderland-Zuid. Veiligheidsregio Gelderland-Zuid, indeling van gemeenten (2012).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Gelderland-Zuid](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Gelderland-Zuid)

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.



Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Gelderland-Zuid.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Nijmegen</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)</b>	Gelderland-Zuid
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1038,8 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	528.400
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	509 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	18
<b>Regioprofiel</b>	Het gebied van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid kenmerkt zich door de aanwezigheid van drie grote vaarwegen Neder-Rijn, Waal en Maas en diverse snelwegen. De regio heeft voornamelijk een landelijk karakter, met land-, vee- en fruitteelt. Alleen het oosten van de regio rondom Nijmegen heeft een stedelijk karakter.
<b>Risico's</b>	De veiligheidsregio bevat met de Waal de belangrijkste transportader over water in Nederland. Het vervoer van goederen en grondstoffen, waaronder ook gevaarlijke stoffen, tussen Europoort en Duitsland gebeurt over deze rivier. Dat vervoer gebeurt ook over de snelwegen en het spoor. Daarnaast kent de regio een aantal BRZO-bedrijven, zoals bijvoorbeeld Recticel, TWO, PPG en SACHEM. Risico's zijn onder meer overstromingsgevaar, ongelukken met gevaarlijke stoffen (rivier- en wegtransport) en bosbranden (rondom Groesbeek).

Bron: <http://www.vrgz.nl/media/21878/regionaal%20beleidsplan%20vrgz.pdf>

## **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Gelderland-Zuid per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	4.504	7.238	4.715	954	1.282	625	5.281	5.764	3.468	<b>33.831</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	10.561	17.735	9.811	2.284	2.248	998	25.052	18.454	8.297	<b>95.440</b>
<b>Totaal</b>	<b>15.065</b>	<b>24.973</b>	<b>14.526</b>	<b>3.238</b>	<b>3.530</b>	<b>1.623</b>	<b>30.333</b>	<b>24.218</b>	<b>11.765</b>	<b>129.271</b>

## **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer

voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) is één van de vijf sectoren van de veiligheidsregio Gelderland-Zuid (VRGZ). In twee multidisciplinaire overlegorganen wordt regelmatig gesproken over de gemeenschappelijke meldkamer: het Directieteam Veiligheid (DTV) en de Regiegroep Gemeenschappelijke Meldkamer.

Het DTV bestaat uit de Algemeen Directeur Veiligheidsregio, de Coördinerend Gemeentesecretaris, de Directeur Publieke Gezondheid en de Districtschef Politie. De bestuurssecretaris en het hoofd van het veiligheidsbureau zijn aanwezig in hun rol van adviseur.

De Regiegroep Gemeenschappelijke Meldkamer bestaat uit de Directeur Regionale ambulancevoorziening, de Regionale brandweercommandant, de vertegenwoordiger districtsleiding politie Gelderland-Zuid en het Hoofd Veiligheidsbureau. De Regiegroep Meldkamer bereidt stukken voor ten behoeve van het DTV of de directie VRGZ.

De huidige GMK heeft geen directeur. Tot 2012 kende de GMK een hoofd. Daarna is de aansturing van de meldkamer terug gegaan naar de drie disciplines. Iedere discipline heeft een eigen hoofd meldkamer en de afdeling ICT heeft een hoofd ICT-GMK. De hoofden meldkamer leggen verantwoording af binnen de eigen organisatie. Een multidisciplinair coördinator GMK houdt zicht op de multidisciplinaire samenwerking. Deze multidisciplinair coördinator heeft geen bevoegdheden richting de disciplines maar zit wel het MT GMK voor. Daarnaast fungeert hij als een soort tussenpersoon richting de directie van de veiligheidsregio. Op dit moment vervult het hoofd van het Veiligheidsbureau, één van de sectoren van de VRGZ, de rol van multidisciplinair coördinator.

De meldkamer van de politie valt onder de kwartiermaker DROC Oost-Nederland van de (nog definitief in te richten) DROC van de regionale eenheid Oost-Nederland.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de sector GMK binnen de VRGZ. De meldkamer brandweer staat onder leiding van het hoofd meldkamer brandweer. Daarboven staat de regionaal commandant brandweer.

De sector Regionale Ambulancevoorziening (RAV) is onderdeel van de VRGZ. De RAV bestaat uit een ambulancedienst en een meldkamer ambulancezorg (MKA). De operationele sturing van de MKA vindt plaats door het hoofd MKA, onder verantwoordelijkheid van het sectorhoofd RAV. Daarboven staat de directeur RAV, binnen de directie van de VRGZ tevens portefeuillehouder meldkamer. Overleg vindt plaats in de Regiegroep GMK.

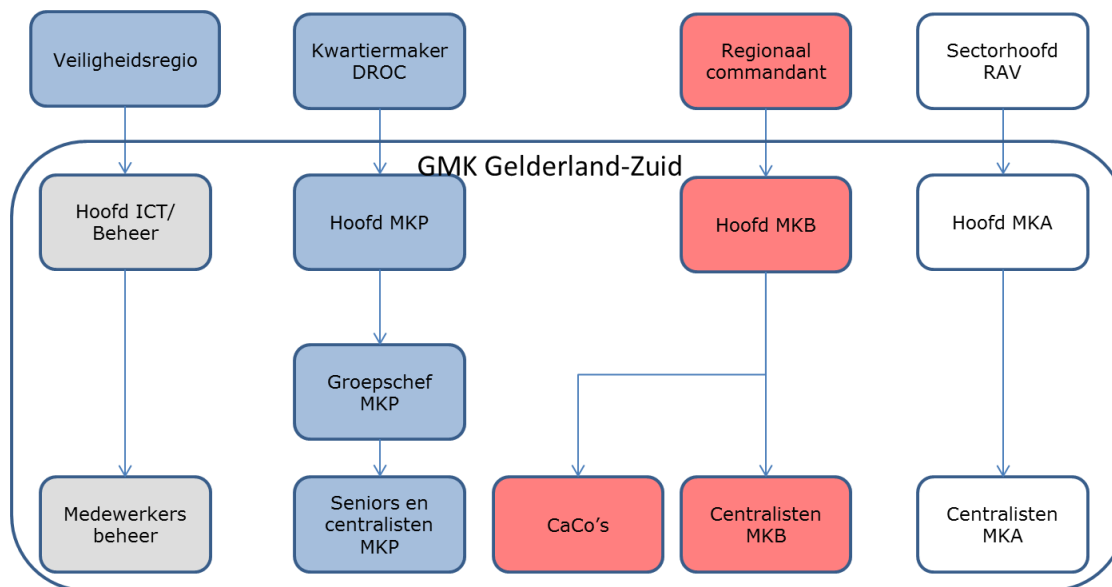
#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

In de GMK zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en ambulancezorg gevestigd. Het MT van de GMK bestaat uit de hoofden van brandweer, ambulancezorg, politie en ICT/beheer en de multidisciplinair coördinator. Het MT GMK vindt eenmaal per week plaats en wordt voorgezeten door de multidisciplinair coördinator. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

##### **Politie**

Het hoofd van de meldkamer politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie (zie figuur 2). Onder het hoofd meldkamer valt een groepschef. De groepschef is de operationeel leidinggevende. Boven het hoofd staat zowel de districtschef Gelderland-Zuid als de kwartiermaker DROC Oost-Nederland. Het hoofd van de meldkamer politie maakt deel uit van het MT van het DROC i.o. in Oost-Nederland. Hij heeft een financieel mandaat voor de meldkamer politie.

De meldkamer politie rapporteert over landelijke prestatienormen. De afdeling ICT/beheer zorgt voor de beschikbaarheid van data uit de systemen voor deze rapportages. De eenheid Oost-Nederland stelt vervolgens de rapportages op.



Figuur 2: Organogram van de GMK Gelderland-Zuid.

## Brandweer

Het hoofd meldkamer<sup>2</sup> brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de brandweercentralisten. Hij rapporteert in een maandelijks werkoverleg aan de regionaal commandant die verantwoordelijk is voor de sector brandweer van de VRGZ. Het hoofd meldkamer brandweer is tevens leidinggevende van de Caco's. Over de CaCo rapporteert het hoofd meldkamer brandweer iedere maand in een werkoverleg aan de directeur RAV/portefeuillehouder GMK.

De meldkamer heeft een dataverbinding met de VRGZ. De meldkamer geeft aan dat wordt gewerkt aan een tool waarmee prestaties meetbaar en inzichtelijk worden<sup>3</sup>. Daarnaast monitort het hoofd meldkamer zelf gesprekken door steekproefsgewijs mee te luisteren met zijn portofoon.

## Ambulancezorg

Het hoofd MKA is operationeel leidinggevende en verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing. De RAV monitort zelf op de landelijk gestelde normen, zoals aanrijtijden. Een daarvoor aangestelde medewerker van de RAV analyseert de resultaten. Het hoofd MKA neemt deel aan bij het MT RAV als adviseur.

## ICT/Beheer

De afdeling beheer is een zelfstandige kolom en valt organisatorisch onder de veiligheidsregio. De afdeling bestaat uit vertegenwoordigers van alle disciplines. De medewerkers van ICT/Beheer staan onder leiding van het hoofd ICT/Beheer. Het hoofd Beheer heeft het plaatsvervangend hoofd Beheer (op papier één van de beheerders) gemandateerd als operationeel leidinggevende. Het hoofd Beheer is nog wel verantwoordelijk voor financiën en personeelszaken en faciliteert de

<sup>2</sup> Ten tijde van het inspectieonderzoek was sprake van een interim hoofd brandweer.

<sup>3</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat dit inmiddels is gerealiseerd.

verantwoordingslijn binnen de veiligheidsregio. Het plaatsvervangend hoofd Beheer legt in het MT GMK verantwoording af over de diensten van de afdeling Beheer. De afdeling Bbeheer legt niet rechtstreeks verantwoording af aan de politie.

Beheer stelt niet structureel rapportages op maar houdt wel met Topdesk storings en trends bij. Relevante storings worden besproken in het MT.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Het hoofd meldkamer politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer. Onder het hoofd valt de groepschef. Hij is als operationeel leidinggevende belast met de bezetting en personele zaken. Op de meldkamer zijn centralisten werkzaam die zowel aannames als uitgifte kunnen doen. Op de meldkamer werkt een aantal 'combicentralisten' die afwisselend één maand als centralist op de meldkamer werken en vervolgens een maand als hoofdagent op straat. Op de meldkamer zijn tevens senior centralisten werkzaam. De taak van de senior is het functioneren als inzetcoördinator. Daarnaast coacht een senior de centralisten en zorgt hij voor de kwaliteitszorg en voor de evaluatie van incidenten. Uitgifte en aannames zijn gescheiden maar elke centralist kan beide. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggeven de (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	25	1 hoofd 1 groepschef (persoon)	20 centralisten waarvan 8 combicentralisten (personen) 4 senioren (personen)	Aangifte en uitgifte  Coördinerend, eventueel aannames	Politie
<b>Brandweer</b>	12,3	1 hoofd	11,3 centralisten	Aangifte en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	15,3	1 hoofd	14,3 centralisten	Aangifte, uitgifte en B-vervoer	Veiligheidsregio
<b>CaCo</b>	6,4	1 hoofd (telt bij brandweer mee)	6,4 CaCo	Coördinatie en inhoudelijke portefeuilles	Veiligheidsregio
<b>ICT/Beheer</b>	8	1 hoofd	8		Politie (5) en Veiligheidsregio (3)

#### Brandweer

Op de meldkamer brandweer is buiten de kantooruren geen directe aansturing op de werkvloer. Alle centralisten voeren dezelfde werkzaamheden uit. De processen aannames en uitgifte zijn niet gescheiden. Het merendeel van de brandweercentralisten is actief als vrijwilliger bij de brandweer.

#### Ambulancezorg

Ook op de MKA is buiten de kantooruren geen directe aansturing op de werkvloer aanwezig. De centralisten verrichten allen dezelfde werkzaamheden, hoewel doorgaans eenzelfde persoon de planning van B-vervoer uitvoert. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold, behalve één persoon die nog in opleiding is tot verpleegkundige en in afwachting van de opleiding centralist

meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Aannee en uitgifte zijn gescheiden processen.

### **CaCo**

Voor invulling van de CaCo-functie is 6,4 fte beschikbaar. Een aantal CaCo's moet de opleiding met het examen nog volgen. Tijdens een opgeschaalde situatie is de CaCo de operationeel leidinggevende op de gemeenschappelijke meldkamer. Daarnaast hebben de CaCo's een portefeuilleverdeling gemaakt van de grote multidisciplinaire onderwerpen.

### **ICT/Beheer**

De afdeling beheer bestaat uit acht personen, exclusief hoofd beheer. Drie medewerkers zijn in dienst bij de veiligheidsregio, vijf bij de politie. Binnen de afdeling bestaat een onderscheid in de aandachtsgebieden GMS, C2000, netwerk en infrastructuur en hardware. Alle medewerkers hebben dezelfde basistaken maar ieder heeft daarnaast een of meerdere specialismen.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De CaCo is een zogenaamde ontkleurde en vrijgestelde functie. De CaCo heeft op basis van door alle disciplines in GMS gezette informatie het totaaloverzicht. Op basis van die informatie kan nog extra materiaal gezocht worden zoals dynamische camerabeelden, kaartmateriaal en een netwerkanalyse. De CaCo maakt daarmee een integraal multidisciplinair meldkamerbeeld. Mocht een incident de potentie in zich hebben om tot een GRIP te leiden, dan kan de CaCo al een activiteit in LCMS aanmaken. De CaCo houdt zicht op inzet van crisiscommunicatiemiddelen en alarmering. Wanneer een incident daadwerkelijk een GRIP-status krijgt heeft de CaCo de operationele leiding en voert de CaCo de regie op het informatiemanagement totdat die rol in het CoPI of ROT wordt overgenomen.

De CaCo's vallen direct onder het hoofd MKB. De CaCo heeft mandaat vanuit de VRGZ. Naast de taak tijdens GRIP-incidenten hebben alle CaCo's inhoudelijke portefeuilles waarmee zij een belangrijke bijdrage leveren aan de multidisciplinaire kwaliteitszorg in de meldkamer. Het is de bedoeling dat de CaCo 24/7 boven de sterkte wordt ingeroosterd voor zijn CaCo-taak en neventaken, zoals de voorbereiding van evenementen, multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen, specifieke thema's, planvorming, rondleidingen en dergelijke. In de praktijk is het niet mogelijk 24/7 een vrijgestelde CaCo op de werkvloer te hebben<sup>4</sup>. In dat geval geldt een piketregeling.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De bezetting is drie centralisten voor de dagdienst, vier voor de avonddienst en drie voor de nachtdienst (zie tabel 4). Op vrijdag en zaterdag is er van 18:00 tot 03:00 uur een extra dienst voor de aanname. De meldkamer probeert tijdens iedere dienst een senior aanwezig te laten zijn maar dit lukt niet altijd. De uitgifte is gescheiden voor de gebieden 'De Waarden' en 'Nijmegen/Tweestromenland'. Centralisten kunnen een gehele dienst aanname of uitgifte doen. Roulatie wordt momenteel overwogen. De verwachting is dat dit op korte termijn wordt doorgevoerd.

De meldkamer geeft aan dat er voldoende mensen zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden maar dat de roosterdruk wel hoog is in verband met ziekteverzuim. Centralisten werken wel eens

---

<sup>4</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat het recent mogelijk is 24/7 een vrijgestelde CaCo aanwezig te hebben.

over. Combi-centralisten die afwisselend executieve diensten draaien en als centralist optreden, kunnen de druk opvangen. De meldkamer politie kent geen piket.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie *	Brandweer	Ambulancezorg
06:45 - 14:45	3	2	3
14:45 - 22:45	4	2	2
22:45 - 06:45	3	2	2

\* De senior zit meestal in de sterkte, soms erboven.

### **Brandweer**

De minimumbezetting is twee centralisten per dienst. De meldkamer brandweer kent doordeweeks reservecentralisten om verlof en ziekte op te vangen, om op te leiden en te oefenen, voor medezeggenschap en tal van andere ondersteunende activiteiten. De aanname en uitgifte zijn op de meldkamer brandweer geïntegreerde processen. De uitgifte vindt centraal plaats. De meldkamer brandweer heeft vier centralisten uit andere regio's in dienst op basis van een nul-urencontract. Bij acute ziekte of drukte belt de meldkamer de derde (piket)centralist. Deze is 24/7 beschikbaar. Momenteel is de bezetting naar eigen zeggen krap.

### **Ambulancezorg**

Door de week in de dagdienst zijn op de MKA drie centralisten werkzaam. Tijdens alle overige diensten zijn twee centralisten aanwezig. Aannee en uitgifte zijn gescheiden processen. Per dienst voert een medewerker een vaste taak uit. Tijdens de nachtdienst is één centralist op piket ten behoeve van opschaling bij calamiteiten. Bij de andere diensten roept de meldkamer centralisten op vrijwillige basis op. De meldkamer geeft aan dat er onvoldoende personeel is om de bezetting te realiseren door een hoog verloop van personeel en langdurige ziekte. Daarom maakt de MKA veel gebruik van uitzendkrachten, voornamelijk via Ambucare.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Het inwerktraject duurt ongeveer zes maanden. Een nieuwe centralist zit de eerste drie maanden boven de sterkte en start met het leren gebruiken van de systemen. Daarna wordt de centralist één maand aan een ervaren centralist gekoppeld. Onder begeleiding begint de medewerker met het aannemen van de verbindingen. Vervolgens leert hij de aanname uit te voeren en later ook de uitgifte. De werkbegeleider beoordeelt de nieuwe medewerker. Na het inwerktraject neemt de centralist niet deel aan de reguliere centralistenopleiding van de Politieacademie.

#### Oefenen

Wegens capaciteitsproblemen kunnen centralisten niet aanhaken bij trainingen die vanuit de politie worden aangeboden. De wens van de meldkamer is dat vaker oefeningen en trainingen kunnen worden bijgewoond. Bijscholing vindt niet plaats.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De meldkamer brandweer heeft een inwerkprogramma van ongeveer drie maanden. Nieuwe centralisten hebben een eigen leer-werkplekbegeleider. Gedurende één maand leert de nieuwe medewerker de systemen en processen kennen. Daarna draait de medewerker één maand boven de formatie mee. Aan het eind van het inwerktraject vindt een toets plaats.

### Oefenen

De OTO-coördinator van de brandweer oefent ongeveer twee à drie keer per maand één op één met medewerkers. Centralisten kunnen hiervoor zelf input leveren. Vaak komt in het maandelijks werkoverleg één casus aan bod. Er is een oefenbeleidsplan met onderwerpen, oefenkaarten en activiteiten die geoefend moeten worden. Op rustige momenten kunnen centralisten zelf oefenen met onderdelen uit dit plan.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

Een nieuwe centralist wordt gekoppeld aan een werkbegeleider en aan de hand van een inwerkhandboek ingewerkt. De medewerker maakt eerst kennis met de werkvloer en kijkt mee. Daarnaast volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg (circa 6-7 maanden lang 1 à 2 dagen per week). Na acht of negen maanden kan een nieuwe medewerker zelfstandig werken. De meldkamer herziet op dit moment het inwerkhandboek op de nieuwste opleidingseisen samen met de meldkamer Gelderland-Midden.

#### Oefenen

De meldkamer beschikt voor twee dagen in de week over een eigen opleidingscoördinator. Deze coördinator organiseert de noodzakelijke beroepsspecifieke opleidingen en de monodisciplinaire oefeningen. De Regionale Opleidingscoördinator organiseert trainingen, zoals een communicatietraining op agressie.

### **Multidisciplinair oefenen**

De disciplines nemen deel aan multidisciplinaire oefeningen. De CaCo is verantwoordelijk voor de multidisciplinaire oefeningen. De frequentie wordt zo gekozen dat iedere centralist één multidisciplinaire oefening en één fallback<sup>5</sup>-oefening meedraait.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemeen**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Gelderland-Zuid bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Naast de reguliere taken verzorgt de meldkamer van de brandweer de alarmeringen voor het waterschap en de alarmeringen bij opschaling. De MKA verzorgt de alarmering van dienstdoende medische beroepsbeoefenaren (waaronder verloskundigen).

---

<sup>5</sup> Fallback is het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

### **3.2. Werkprocessen<sup>6</sup> aan de hand van een casus<sup>7</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen indirect bij de disciplines binnen via de meldkamer van de Landelijke Eenheid in Driebergen. Het PSC neemt overdag de 1-1-2 lijnen van vaste telefoons aan en verbindt door naar de discipline waarvoor deze bestemd is. 's Nachts is het PSC dicht en komen 1-1-2-meldingen rechtstreeks binnen bij de GMK. Iedere discipline heeft twee tafels waarop 1-1-2 meldingen kunnen binnen komen. Meestal neemt de politie de meldingen 's nachts aan.

#### **Politie**

Voordat de 1-1-2 melding binnenkomt op de meldkamer maakt het PSC een geografische schifting. Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding op de betreffende meldkamertafel opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. Bij het aannemen van de melding kan de centralist gebruik maken van verscheidene protocollen in GMS. De centralist moet daartoe doorklikken op een hyperlink om het volledige rijtje vragen te krijgen horende bij de procedure. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelezen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste op basis van de status informatie in GIS<sup>8</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Alle politievoertuigen zijn zichtbaar in GIS. Het beeld wordt elke 30 seconden bijgewerkt. Het systeem genereert een inzetvoorstel maar de uitgiftecentralist bepaalt uiteindelijk zelf wie er naar het incident gaat. In overleg met de meldkamer uit de buurregio mag de centralist ook die eenheden inzetten. In GIS staan afwijkende verkeerssituaties die van belang zijn voor het bepalen van de aanrijroutes (ingevoerd door de afdeling beheer). Als een bepaald district door inzet van de eenheden leeg raakt, herpositioneert de centralist auto's.

Via P2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. De auto's hebben geen MDT (Mobiele Data Terminal). De eenheden statussen zelf bij zowel het ter plaatse komen als bij de afronding van een incident. Vaak geven de eenheden tevens mondeling de status door. De centralist attendeert de eenheden als zij vergeten te statussen.

#### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de

---

<sup>6</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>7</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>8</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).



centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. De centralist gebruikt geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in aannamescherm en het kladblok in GMS. Hij voegt op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Soms helpt het systeem bij het afhandelen van het incident: bij een afgesloten oprit verschijnt een informatiebalkje in GMS op, zodat de wegafsluiting duidelijk zichtbaar op het scherm komt. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Door de andere kolommen te selecteren wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulance. GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>9</sup> en controleert het inzetvoorstel. Wegstremmingen staan in het systeem (ingevoerd door de afdeling beheer). De intake en de uitgifte vinden geïntegreerd plaats bij één centralist. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident. De eenheid kan via de MDT in de auto meekijken met de meldingsinformatie.

De eenheden statussen zelf bij de afronding van het incident. Na afloop van een incident maakt de eenheid een sitrap (situatierapportage).

De centralist heeft geen zicht op de eenheden van de buurregio. Met de buurregio zijn afspraken gemaakt over het inzetten van hun korpsen, bijvoorbeeld de korpsen in Oosterhout en Zetten. De meldkamer Gelderland-Midden krijgt dan een melding in GMS. De centralist van Gelderland-Zuid neemt daarna telefonisch contact op met de meldkamer brandweer.

De pelotonscommandant logistiek bewaakt bij grote incidenten de restdekking in samenspraak met de meldkamer. Bij kleine incidenten doet de centralist dit zelf. De informatie wordt dan wel doorgegeven aan de OvD.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. De MKA werkt met NTS (Nederlands Triage Systeem). De centralist voert de melding in NTS in waarna de te stellen vragen vanzelf openklappen. De urgentie en het uitrukadvies volgen uit de antwoorden op de vragen. De uitgiftecentralist geeft de rit uit via P2000. Hij houdt hierbij rekening met eventuele verkeersinformatie die in het systeem is opgenomen door de afdeling beheer. De ambulanceverpleegkundigen zien meldingsinformatie in een eigen laptop (het 'Digitaal Rit Formulier'). Contact met de ambulances verloopt altijd via C2000.

De centralisten hebben goed zicht op waar de ambulances zich bevinden, ook die van andere regio's. Aan de hand van kleurcoderingen kan de centralist zien of een ambulance van een andere regio al dan niet inzetbaar is. Op grond van landelijke afspraken kan een ambulance van een andere regio altijd worden ingezet voor spoedvervoer, wanneer dit de dichtstbijzijnde ambulance is. De centralist kan niet in de meldingen van andere regio's meekijken.

Bij afronding van het incident statussen ambulances zelf. Patiëntgegevens worden aanrijdend doorgestuurd naar het ziekenhuis van bestemming. Dit ziekenhuis kan dan rekening houden met aard en soort letsel van de patiënt en eventuele voorzorgsmaatregelen treffen. De afspraak is dan nog dat de ambulancemedewerker telefonisch een sitrap doorgeeft aan de centralist.

---

<sup>9</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing<sup>10</sup>. Voor alle disciplines vindt de mondelinge overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Op de politiemeldkamer maakt de senior in de ochtend een PowerPointpresentatie met belangrijke wegafsluitingen, geplande oefeningen en dergelijke, die dagelijks een half uur voor en een half uur na de dienst wordt getoond. De senior haalt daartoe informatie van intranet of uit de briefings van de basisteams. De meldkamer brandweer gebruikt voor informatie-uitwisseling een dagjournaal, een logboek en een nieuwsbrief. De MKA hanteert een nieuwsbrief.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat er binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. In de meldkamer Gelderland-Zuid zijn geen werkafspraken gemaakt met betrekking tot het delen van informatie in relatie tot het medisch beroepsgeheim<sup>11</sup>. De meldkamer politie merkt op dat een incident door een witte centralist soms te beperkt wordt beschreven. De politie heeft dan te weinig informatie om een juiste inschatting van de melding te kunnen maken<sup>12</sup>. In dat geval loopt, indien daarvoor ruimte is, de politiecentralist naar de MKA voor overleg.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor de ICT van de meldkamer, de computers en navigatie in de brandweervoertuigen, het beheer en onderhoud van C2000 randapparatuur van alle diensten, de kantoorautomatisering voor het PSC en het ROC-domein.

De meldkamer beschikt over een eigen domein, waarbij wel verbinding is met bijvoorbeeld het domein van de politie. De afdeling beheer is baas over eigen netwerkcomponenten en servers en deze worden dus ook zelf beheerd. Uitzondering is GMS. Deze wordt geleased van het MDC (vtsPN). Het technische onderhoud aan GMS wordt door vtsPN gedaan. De werking van de applicaties en de inrichting van de GMS wordt wel zelf door de afdeling beheer van de meldkamer gedaan.

Het functionele beheer van de arbi doet de afdeling beheer. Technische onderhoud en de storingsen zijn bij de leverancier (Koning & Hartman) belegd. Hetzelfde geldt voor de Communicator en C2000: functioneel beheer zelf, technisch beheer ligt bij de leverancier.

De 1-1-2 centrale is in beheer bij de politie Gelderland-Zuid en valt niet onder de verantwoordelijkheid van de afdeling beheer. De afdeling heeft geen zicht op de infrastructuur van KPN. Een deel van de KPN lijnen (ISDN bundels en enkele bijzondere lijnen van brandweer en

---

<sup>10</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat er inmiddels bij alle dienstwisselingen een multidisciplinaire slideshow is voor alle centralisten. De CaCo is verantwoordelijk voor deze slideshow.

<sup>11</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat wel werkafspraken bestaan ten aanzien van het delen van informatie in relatie tot het medisch beroepsgeheim.

<sup>12</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat dit niet (altijd) het inzien van medische gegevens rechtvaardigt.

ambulance) zijn afgemonteerd op de arbi van de meldkamer en vallen daardoor gedeeltelijk onder het beheer van de meldkamer. De afdeling beheer heeft geen zicht op de overige lijnen en overige infrastructuur van telecom in de meldkamer.

### **Leveranciersmanagement**

Voor GMS, de arbi en voor voicelogging bestaat een onderhouds-/leasecontract met de leveranciers. Ook voor de firewalls en servers is een onderhoudscontract. In de contracten zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden opgenomen, evenals een responstijd van vier uur, 24/7 beschikbaarheid en service- en contactnummers. De contracten bevatten geen specifieke KPI's.

Voor de ISDN lijnen voor algemeen inkomend en uitgaand telefoonverkeer zijn SLA's afgesloten met KPN. Voor de arbi is een contract afgesloten met Koning Hartman. Dit is een vrij oud contract. Voor C2000 is geen SLA beschikbaar.

OMS beheer is in beheer bij de firma Bosch maar twee brandweercentralisten zorgen voor de vertaling richting en koppeling aan GMS van deze meldkamer.

De contracten worden doorgaans opgesteld door de leveranciers. Beheer bekijkt dan de contracten. De laatst afgesloten contracten zijn van lang geleden. Alle systemen zijn er al jaren, het zijn vaak doorlopende contracten.

De afdeling beheer monitort prestaties van diensten van leveranciers vooral tijdens een storing. Omdat weinig serieuze storingen plaatsvinden is geen overzicht van prestaties beschikbaar. Incidenten worden besproken met leveranciers. Voor het MDC is er een vast contactpersoon (service level manager) die komt één keer in de een of twee maanden langs. Daar worden zaken als adequaat reageren, bejegening, voortvarend te werk gaan, et cetera besproken.

Als er een incident is met de telecom dan is er voor beheer een ingang bij de servicedesk van de telecom (BSD). De afdeling beheer is volgens eigen zeggen niet altijd tevreden over deze service. Het duurt vaak even voordat uitgelegd is wie je bent, waarvoor je belt en wat de urgentie is.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer werkt niet volgens een bepaalde systematiek.

Van de meeste componenten is een spare/reserve aanwezig. De afdeling beheer kijkt of ze het zelf kunnen vervangen of dat contact gezocht moet worden met externen. Beheer bespreekt de zogenaamde 'changes' tijdens de overleggen die plaatsvinden met leveranciers of specialisten. Tijdens het overleg worden ook de risico's van de change besproken: is de uitvoering mogelijk, raakt het de veiligheid, raakt het de systemen? Bij serieuze wijzigingen vindt een evaluatie plaats met de leverancier. Beheer evalueert de uitvoering van de change zelf met de gebruikers (de centralist).

Beheer monitort het functioneren van de apparatuur. Het systeem genereert automatisch een melding voor de afdeling beheer als er iets uitvalt.

### **Incidentenproces**

Beheer is aanwezig tijdens kantooruren en is daarbuiten op piket 24/7 bereikbaar. Volgens een lijst met systemen en functionaliteiten kunnen de centralisten zelf nagaan waar ze beheer voor kunnen benaderen. Volgens de medewerkers is beheer toegankelijk, worden problemen snel opgelost en koppelt beheer correct en snel terug over de afhandeling van de storing.

De laatste serieuze storing ten tijde van het bezoek van de inspectie, deed zich voor op C2000. Het oplossen van de storing lag bij de vtsPN. De taak van beheer in deze was met name

bemiddelen tussen GMK en leverancier. Beheer evalueert in zo'n geval de uitvoering in het MT en met de vtsPN.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Voor de GMK is een fallback-procedure beschreven. Voor de ICT bestaat geen afzonderlijke fallback-procedure. De afdeling beschikt over werkinstructies en procedurebeschrijvingen voor reparatie en onderhoud.

Via internet kan in principe niemand op het meldkamersysteem komen, internet is gescheiden van het meldkamerdomein. Vanaf de meldkamertafels heeft men beperkt toegang tot het internet. Op de werkvloer staat een afzonderlijke internet PC.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

Binnen de veiligheidsregio is een continuïteitsplan opgesteld. De GMK heeft geen eigen continuïteitsplan.

#### **Status ICT**

De ICT is veelal aan het einde van de afschrijvingstermijn. De arbi en diverse netwerkcomponenten zijn twee jaar geleden wel zoveel als nodig ge-update. De GMK heeft enige tijd geleden met het oog op de transitie besloten om ICT alleen te vervangen bij niet functioneren. Van investeren of preventieve vervanging is dus geen sprake. Een extern bedrijf (Strict) zal ICT-breed (software, hardware) een risico-inventarisatie gaan doen, waarvan het rapport richting directie zal gaan<sup>13</sup>.

#### **Redundantie**

De componenten van de telecom zijn redundant uitgevoerd, maar de lijn naar de arbi is enkelvoudig. Het noodnet is geïntegreerd in de arbi.

#### **Piekbelasting**

De GMK heeft een overlooppprocedure voor de aannahme van 1-1-2 meldingen zodat bij overbelasting van een discipline de andere disciplines extra lijnen kunnen aannemen. De centralisten kunnen de binnenkomende 1-1-2-meldingen zien en dus prioriteren. Wanneer alle inkomende 1-1-2-lijnen bezet zijn komen deze in de 1-1-2-infrastructuur in de wachtrij. In de praktijk ligt het knelpunt bij het opnemen van de telefoon bij drukte bij de capaciteit van centralisten. De lijnen zijn er wel.

#### **Uitwijkprocedure<sup>14</sup>**

Voor de GMK Gelderland-Zuid treedt de GMK Gelderland-Midden op als uitwijkmeldkamer voor zowel telefonie (routing van 1-1-2) als fysieke uitwijklocatie. De GMK heeft een fallback-

---

<sup>13</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat het rapport is uitgebracht. In overleg met de landelijke meldkamerorganisatie wordt gekeken naar deze risico-inventarisatie.

<sup>14</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

procedure. Tijdens een uitwijk werken de centralisten op de systemen/faciliteiten van de andere meldkamer. De GMK Gelderland-Zuid neemt een USB mee naar Arnhem met daarop een back-up met lopende incidenten. Deze back-up wordt automatisch iedere vijf minuten gegenereerd. De centralisten van brandweer en politie hebben tijdens de uitwijk geen zicht op de eigen eenheden.

De uitwijk wordt meerdere keren per jaar fysiek getraind in kleine groepen zodat alle centralisten een keer aan bod kunnen komen. Tijdens het oefenen wordt het draaiboek doorlopen. Per discipline vertrekken twee centralisten naar de GMK Gelderland-Midden met een fallback-koffer. Ook sluit een medewerker van beheer aan. Verplaatsing geschiedt per politiebus.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Iedere apparatenruimte is voorzien van een eigen UPS. De UPS vangt energie-uitval op, waarna het noodstroomaggregaat (diesel) aan gaat. De afdeling beheer test eenmaal per maand het noodstroomaggregaat 'warm'. Maandelijks wordt 'koud' geoefend (noodaggregaat aanzetten). De UPS wordt ook regelmatig gecontroleerd.

De beweegredenen van de GMK om zich te vestigen op de huidige locatie is indertijd een overwegend bestuurlijk besluit geweest van de 18 regioburgemeesters, in combinatie met relatief lage doorbelaste huisvestingskosten.

De politie heeft de verantwoordelijkheid over de beveiliging en bewaking van de GMK. De meldkamer politie ziet de camerabeelden van de balie in het pand constant op een scherm. De brandweer bedient de poort van het gebouw, door middel van camerabeelden. Voor toegang tot het gebouw is een toegangspas nodig. Niemand kan zonder de juiste autorisatie de GMK of de serverruimte betreden. Centralisten kunnen wel in de apparatenruimte. Alleen medewerkers van beheer hebben toegang tot de serverruimte. De inspecties hebben geen informatie ontvangen over het eventueel testen van het toegangsbeleid.

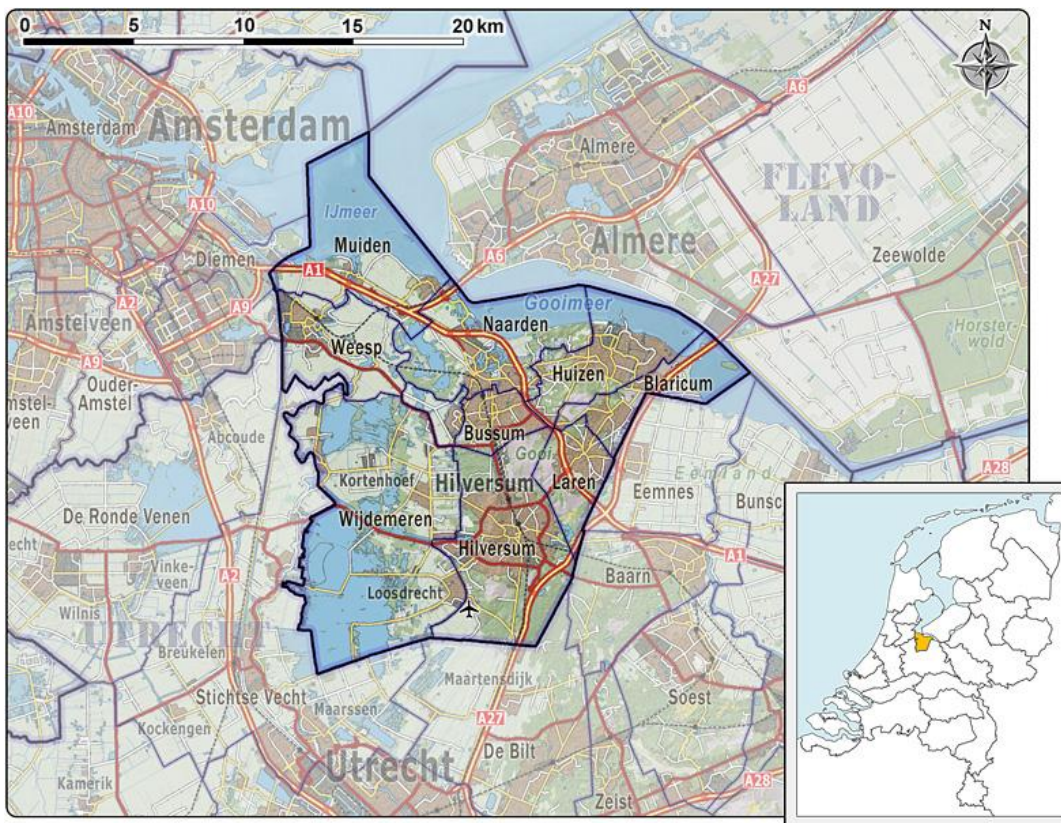
# Meldkamer Gooi en Vechtstreek

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de meldkamer Gooi en Vechtstreek is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer (GMK) bevindt zich in Naarden en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer, Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, impressie van het landschap en indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Gooi\\_en\\_Vechtstreek](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Gooi_en_Vechtstreek)

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Gooi en Vechtstreek.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Naarden</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Gooi en Vechtstreek
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	269 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	243.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	903 bewoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De regio is qua landoppervlak en inwoneraantal de kleinste veiligheidsregio van Nederland. Er zijn verschillende industrieterreinen verspreid over de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek. Tevens lopen er meerdere snelwegen, spoortrajecten, vaarwegen en buisleidingen door de regio. De regio beschikt over een klein vliegveld in Hilversum. De regio beschikt over zowel stedelijk als landelijk gebied. In de regio bevinden zich meerdere kwetsbare objecten. De regio heeft ook gebieden met bos en op de opengelegde gronden heide.
<b>Aantal gemeenten</b>	9
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> bedrijf. De bossen zorgen bij warmte en droogte voor risico op natuurbrand. Het westen van de regio kent veel water (meren). Bij veel regen kan dit wateroverlast geven. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg en over spoor. De Hollandse Brug, op de grens met Flevoland, is een risico-object voor transport van gevaarlijke stoffen. Er zijn veel landelijke radio- en televisiestudio's in de regio.

Bron: Regionaal risicoprofiel veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, oktober 2010.

## 1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>3</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Gooi en Vechtstreek per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer**			Ambulancezorg**			Totaal
	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	7.227	5.023	2.563							
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	18.370	11.511	6.047							
<b>Totaal*</b>	<b>25.597</b>	<b>16.534</b>	<b>8.610</b>		<b>Jaartotaal 1729</b>		<b>Jaartotaal 7185</b>			

\*: Het aantal meldingen 'PBA' zijn niet in de tabel meegenomen.

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> Openbaar Meld Systeem. Dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

*\*\* : Het aantal meldingen Brandweer en Ambulance zijn naar eigen zeggen per dagdeel niet aan te leveren.*

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

In het verleden is een samenwerkingsconvenant afgesloten tussen het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek en het Regionaal College Politie Gooi en Vechtstreek.<sup>4</sup> De inspecties ontvingen hieromtrent geen documenten. In 2010 heeft de veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek zich herbezonnen op de multidisciplinaire samenwerking binnen de regio.<sup>5</sup> Daarbij is binnen de veiligheidsdirectie een portefeuilleverdeling gemaakt ten aanzien van de fysieke veiligheid. De Korpschef politie<sup>6</sup> heeft daarbij onder andere de portefeuille 'Operationele hoofdstructuur (inclusief GMK)' gekregen. In de Expertisegroep Operationele Hoofdstructuur worden continuïteitsplannen betreffende de meldkamer opgesteld en afgestemd. Daarnaast wordt er een gezamenlijk beleidsplan opgesteld met een interval van 4 jaar.

De meldkamer politie (het Operationeel Centrum (OC)) is in de organisatie van de regionale Eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Midden-Nederland is één organisatie, maar zit nu nog op drie verschillende meldkamerlocaties (Lelystad, Naarden en Utrecht). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst het operationeel centrum politie. Het RTIC voor de drie locaties zit in Utrecht.

De meldkamer brandweer is onderdeel van de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek. De meldkamer is met huidige reorganisatie bij de brandweer en met het oog op de transitie als los onderdeel direct onder de directeur brandweertzorg in de brandweerorganisatie geplaatst. De meldkamer ambulance is onderdeel van de Regionale Ambulance Voorziening Gooi en Vechtstreek.

In de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek is er formeel geen directeur meldkamer aangesteld.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

In de gemeenschappelijke meldkamer zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en MKA gevestigd. De meldkamer heeft een waarnemend hoofd gemeenschappelijke meldkamer die tevens hoofd van de meldkamer politie in Lelystad is.

De drie disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Voor afstemming binnen de meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande het hoofd van de gemeenschappelijke meldkamer en de leidinggevendenden van de drie disciplines (coördinator politie, waarnemend coördinator MKA en coördinator brandweer). Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

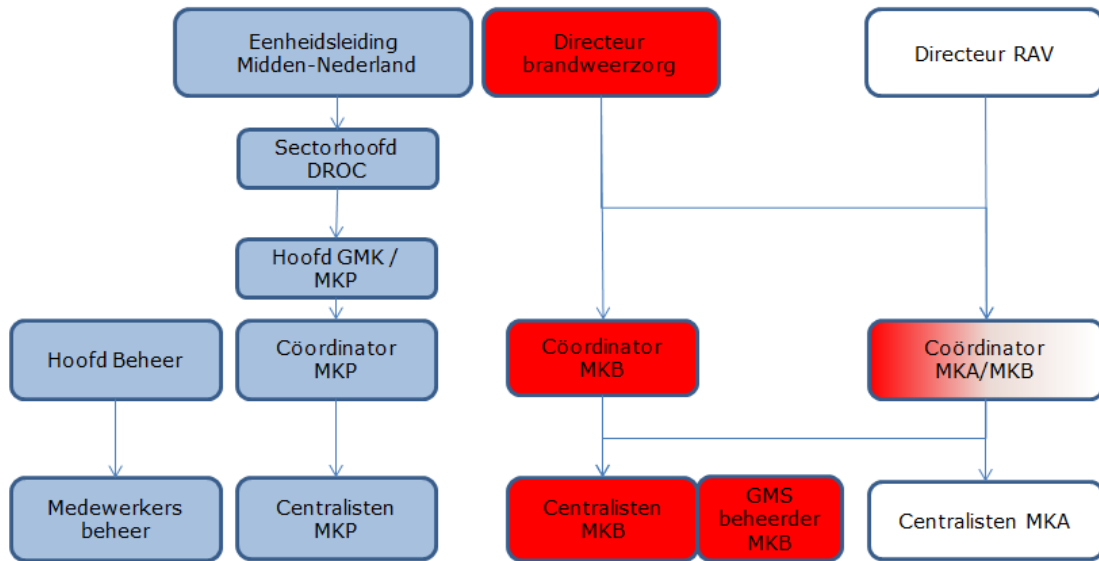
---

<sup>4</sup> Instructie Hoofd Gemeenschappelijke Meldkamer 26 februari 2009.

<sup>5</sup> rapportage 'Multidisciplinaire strategiebepaling veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek' van november 2010.

<sup>6</sup> Deze is bij de vorming van de nationale politie opgevolgd door de chef van politie Eenheid Midden-Nederland.





*Figuur 1: Organogram van de GMK Gooi- en Vechtstreek Dit betreft het organogram dat de personele verantwoordelijkheid weergeeft. In de operationele verantwoordelijkheid spelen de hoofden GMK en Beheer een multidisciplinaire rol.*

### **Politie**

Het hoofd gemeenschappelijke meldkamer is tevens verantwoordelijk voor de meldkamer politie. De coördinator meldkamer politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie en belast met personeelszorg.

Voor wat betreft het politieproces op de meldkamer worden er voor het MT DROC (dit is een wekelijks overleg van de kwartiermaker DROC, hoofden MK politie Lelystad, Naarden en Utrecht, DRIO en ondersteuners voor ontwikkeling van de DROC) managementrapportages opgesteld door de beheerafdeling en de afdeling P&O van de politie. Deze rapportages worden maandelijks in het MT DROC besproken en twee maal per jaar door het MT DROC met de eenheidsleiding van de politie Midden-Nederland.

### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer zijn er twee coördinatoren als leidinggevend. Beide coördinatoren leggen officieel verantwoording af aan de directeur brandweezorg. De directeur krijgt een keer per kwartaal een managementrapportage (verwerkingstijd, opkomsttijd, etcetera). Daarnaast wordt het proces gemonitord via diverse systemen (GMS-Safety Portal).

### **Ambulancezorg**

De waarnemend coördinator is de dagelijks operationeel leidinggevende op de MKA. De coördinator meldkamer ambulancezorg wordt wel mondeling bevraagd (door of namens de directeur RAV) op de resultaten van de meldkamer ambulancezorg, maar hij levert geen schriftelijke rapportage op. De resultaten worden (deels) automatisch gemonitord in diverse management informatiesystemen.

### **Beheer**

De afdeling beheer van de GMK valt onder de Concerndienst Informatiemanagement (CEDIM) van de politie Eenheid Midden-Nederland en is in Hilversum is gevestigd. De afdeling verricht voor de drie disciplines het beheer, behalve het functioneel GMS-beheer voor de brandweer. Dit doet de brandweer zelf. De afdeling staat onder leiding van een hoofd informatiemanagement van voormalig politiekorps Gooi en Vechtstreek. Het hoofd informatiemanagement (en de beheerder van de brandweer) leggen eens per zes weken mondeling verantwoording af aan het MT van de

GMK omtrent de continuïteit van de meldkamer. De afdeling beheer legt bij evaluatie van GRIP-incidenten tevens verantwoording af aan de directie van de Veiligheidsregio. Omtrent sturing van bovenaf op de afdeling beheer hebben de inspecties geen informatie of documenten ontvangen.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in drie type functionarissen: senior centralisten, all round en intake centralisten. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de senior. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkzaamheden. De centralist intake (circa 10-15%) bestaat pas sinds kort en doet alleen intake.<sup>7</sup> De centralist allround doet alle voorkomende werkzaamheden.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline (formatie).

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	±29 (personen)	0,5 Hoofd gemeenschappelijke meldkamer 1 coördinator	±26 (personen) Allround-, Intake- en Senior-centralisten	Aanname en/of uitgifte Senior is voor coördinatie	Politie
<b>Brandweer</b>	9,5*	2 coördinatoren (personen)	7 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	7,9	0,6 coördinator	7,3 centralisten	Aanname en uitgifte	RAV

\*Inclusief beheerder GMS

#### Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer zijn er twee coördinatoren. Eén van hen is tevens coördinator en dagelijks leidinggevende op de MKA. Hij is belast met personeelszorg en de dagelijkse operationele leiding. De andere coördinator binnen de meldkamer brandweer richt zich specifiek op brandweezorg en houdt zich bezig met processen, procedures en aanpassingen van uitrukvoorstellen. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten voeren dezelfde werkzaamheden uit.

#### Ambulancezorg

De coördinator op de MKA en is belast met de personeelszorg en operationele aansturing. De coördinator is veel aanwezig op de werkvloer. De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten zijn verpleegkundigen en voeren dezelfde werkzaamheden uit.

#### Beheer

Afdeling Informatie Management (I.M.) van de politie Midden-Nederland verricht werkzaamheden voor gehele politie Eenheid Midden-Nederland (waar de meldkamer Naarden een onderdeel van is). De totale omvang van deze afdeling bestaat uit 21 Fte die in dienst zijn bij de politie. Daarvan is 3,5 Fte (5 mensen) verantwoordelijk voor meldkamer Naarden (gelabeld)). Dit is exclusief beheer brandweer zoals bovengenoemd.

<sup>7</sup> Er was behoefte aan meer politiecentralisten, maar geschikt personeel was moeilijk te vinden. Door te kiezen voor een centralist die alleen intake mag doen, werd het eenvoudiger vacatures op te vullen.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De politie en de brandweer leveren de CaCo. De rol wordt ingevuld door centralisten en coördinatoren die de CaCo-opleiding hebben gedaan en zijn gecertificeerd. De GMK streeft naar een 24/7 bezetting, maar dat lukt naar eigen zeggen nog niet voor 100%. De CaCo is niet altijd boven de sterkte op de meldkamer aanwezig. Op de momenten dat er nog geen CaCo boven de sterkte gepland kan worden, zijn de coördinatoren op piket en komen ze ter plaatse bij opschaling. Als gevolg van de eerder niet gerealiseerde samenvoeging met de meldkamer Flevoland is een achterstand ontstaan bij de implementatie van de rol van CaCo. Een aantal mensen is momenteel in opleiding voor CaCo.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is doorgaans *minimaal* drie centralisten tijdens de dagdienst en de avonddienst en twee centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Centralisten hebben een negen-uurs rooster. De overlappende diensten starten om 06:30, 13:30 en 22:30 uur. Daarnaast is de mogelijkheid van een flexibele negen-uurs dagdienst van 07:00 à 09:00 tot 17:00 à 18:00. Dit is bedoeld voor andere taken zoals extern overleg. Meestal zijn overdag vier centralisten aanwezig. Indien vanaf 13:30 maar drie centralisten in dienst zijn, is tevens een extra centralist in dienst van 18:00- 03:00. Voor de nacht zijn doordeweeks twee en in het weekend altijd drie centralisten aanwezig. Niet bij elke dienst is een senior medewerker aanwezig. Indien geen senior aanwezig is, is de meest ervaren centralist op dat moment het aanspreekpunt.

De aanneme en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is centraal. Bij bijzondere gelegenheden zoals Koningsdag of Oud en Nieuw vindt uitgifte nog steeds centraal plaats; maar men maakt dan een splitsing in Noord en Zuid. De centralisten kunnen de werkzaamheden rouleren. De politie kent als gevolg van bezuinigingen geen piket meer voor centralisten en maakt geen gebruik van inhuur van centralisten. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen in principe voldoende mensen voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting\* van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	1	1
15:00 - 23:00	3	1	1
23:00 - 07:00	2	1	1

\* Centralisten inclusief CaCo.

### **Brandweer**

De minimale bezetting is één centralist tijdens de dagdienst per dienst (zie tabel 4). Het rooster biedt daarnaast regelmatig een tweede centralist aan, die naar behoefte ingezet wordt tussen 08:00 uur en 23:00 uur. Daarnaast is een centralist op piket van maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur. In het weekend werkt het piket van brandweercentralisten op oproepbasis<sup>8</sup>. Bij een minimale bezetting van 1 centralist is een harde piketregeling opgenomen in het rooster en is een piketcentralist 24/7 ingeroosterd. De aanneme en uitgifte is bij de brandweer geïntegreerd. Bij grote calamiteiten komen altijd twee centralisten op en worden intake en uitgifte gescheiden. In de meldkamer brandweer is volgens eigen zeggen sprake van onderbezetting. Op dit moment is er een vacaturestop als gevolg van aanstaande transitie van meldkamers. Eventuele instroom kan op dit moment alleen op basis van een tijdelijk contract.

<sup>8</sup> Ten aanzien van deze bezetting moet worden opgemerkt dat de verpleegkundigen nauw samen werken met de brandweer. De witte centralisten kunnen de intake en uitgifte van de brandweer doen; zij zijn hiervoor opgeleid. De brandweer centralisten kunnen de intake (m.u.v. van triage meldingen) van de MKA doen en de uitgifte.

## **Ambulancezorg**

De minimale bezetting is één centralist tijdens de dagdienst en één tijdens de avond- en nachtdienst (zie tabel 4). Er zijn diensten van acht uur met één achteuhalfuursdienst. De overlappende diensten starten om 07:30, 09:00, 15:30 en 23:00 uur. Soms is er ook nog een tweede avonddienst van 14:00-22:00. In het weekend is er qua bezetting steeds 1 centralist aanwezig. Er is een 24-uurs piket. Indien twee centralisten in dienst zijn, is er geen piket omdat de bezetting boven de minimum norm is. Bij twee centralisten is er een verdeling tussen aanname en uitgifte en kan ook worden gerouleerd. Indien er één centralist in dienst is, doet de verpleegkundig centralist de aanname en doet de brandweer centralist naar behoefte de uitgifte.<sup>9</sup> In de meldkamer is volgens eigen zeggen sprake van een krappe bemensing.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers in circa 1 jaar op via een intern opleidingsprogramma. Voor iemand zonder politie-ervaring kan dat wel enige tijd langer duren. Een ervaren senior medewerker begeleidt de nieuwe centralist. De begeleider bespreekt regulier de voortgang in het overleg met alle senior medewerkers. Indien men nog niet zelfstandig de aanname kan doen, wordt men bovenformatief ingeroosterd. Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie, op een later moment gevolgd door de opleiding Centralist Politie Specifiek.

#### Oefenen

Monodisciplinair oefenen doen de centralisten volgens de meldkamer weinig. Sinds eind vorig jaar oefenen de centralisten één à twee keer per jaar een casus met de collega's op straat. Wel wordt geoefend bij nieuwe systemen of nieuwe werkwijzes, zoals invoering landelijk roepnummersysteem of nieuw landelijk kader fleetmap.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De meldkamer brandweer leidt nieuwe medewerkers in circa vier maanden op via een intern opleidingsprogramma. De andere centralisten begeleiden de nieuwe centralist. In principe leert de nieuwe centralist eerst in een oefenomgeving om te gaan met GSM. Vervolgens gaat hij achter de tafel bovenformatief meeluisteren (ook meteen bij de meldkamer ambulance). Na een evalueatie met een positief oordeel kan de brandweercentralist zelfstandig werken. Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie. Alle huidige brandweercentralisten hebben ook de SOSA<sup>10</sup> (m.u.v. de instroom die op gang is gekomen per 1 oktober 20130) opleiding gevolgd. De nieuwe centralisten volgen een inwerkprogramma bij de MKA.

#### Oefenen

Monodisciplinair oefenen doen de centralisten bij nieuwe systemen, zoals een nieuwe versie van GSM. Die training wordt toegespitst op de brandweer en duurt tussen de acht en de zestien uur.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

De meldkamer ambulancezorg leidt nieuwe medewerkers in circa 7 tot 8 maanden op. Dit gebeurt op basis van een opleiding tot verpleegkundig centralist van de Academie voor Ambulancezorg. Hieraan is een intern opleidingsprogramma gekoppeld. Een werkbegeleider waakt over het inwerkprogramma en de uitvoering daarvan. Een ervaren centralist begeleidt de nieuwe centralist. De nieuwe centralist moet zich ook verdiepen in het brandweervak. Eerst wordt de nieuwe

<sup>9</sup> Waar nodig assisteren centralisten van rood en wit elkaar tijdens drukte met aanname en uitgifte.

<sup>10</sup> De SOSA (Stichting Opleidingen Scholing Ambulancehulpverlening), het landelijke opleidingsinstituut van en voor de branche Ambulancezorg, is opgevolgd door de Academie voor Ambulancezorg.

centralist opgeleid en ingewerkt door de verpleegkundige. Daarna werkt de centralist minimaal twee tot drie weken mee met de brandweer om de uitvraging en de eerste uitrukken te kunnen laten plaatsvinden.. Dan doorloopt de centralist het reguliere inwerktraject van de brandweer. Daarna kan de centralist zelfstandig aan de tafel.

### Oefenen

De centralisten van de MKA kunnen/moeten allerlei workshops en vakgerichte trainingen volgen. Elk jaar moet de verpleegkundig centralist een bepaalde hoeveelheid accreditatiepunten halen. Via de Academie voor Ambulancezorg wordt landelijk geregeld welke cursussen men elk jaar moet volgen. Soms kan de centralist optioneel zelf nog bepaalde cursussen volgen. Deze cursussen via de METS<sup>11</sup> te Utrecht beslaan minimaal 8 dagen per jaar. Daarnaast is er de 1,5 jaarlijkse profcheck van één dag. MKA centralisten worden niet extra getraind op brandweervaardigheden.

### **Multidisciplinair oefenen**

Sinds kort heeft de meldkamer multidisciplinaire oefendagen om de vaardigheden voor grootschalige incidenten te oefenen. Deze dagen vinden zo'n drie à vier keer per jaar plaats.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in principe een aangelegenheid van de discipline zelf. Op de meldkamer Naarden werken de verpleegkundigen in de praktijk echter nauw samen met de brandweercentralisten. Brandweer en ambulancezorg kunnen elkaars processen overnemen. De brandweercentralisten doen, onder verantwoordelijkheid van de MKA-centralisten, ook MKA-werkzaamheden, met uitzondering van de triage bij 1-1-2 meldingen.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. De meldkamer Gooi en Vechtstreek heeft daarnaast geen neventaken.

### **3.2. Werkprocessen<sup>12</sup> aan de hand van een casus<sup>13</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

Een 1-1-2 melding van een mobiel nummer komt via Driebergen direct binnen bij de juiste discipline op de GMK. De vaste 1-1-2 meldingen kan iedere centralist (van elke discipline) aannemen en doorverbinden naar de gewenste discipline. Uitgangspunt is echter dat de 1-1-2 meldingen middels vaste lijn door de centralisten politie worden opgenomen.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie

---

<sup>11</sup> Het Medisch Training en Simulatie Center (METS) is een kennis-, advies en opleidingscentrum voor partners binnen de acute zorgketen.

<sup>12</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>13</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan alvast meelesen en actie ondernemen qua uitgifte. Meestal hoort of ziet een collega al wat er speelt (men zit naast elkaar) en gaat dan al actie ondernemen. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kan de uitgiftecentralist de aannamescentralist verzoeken om in het geval van deze casus Rijkswaterstaat en eventueel een takdienst te bellen, omdat het incident op de snelweg heeft plaatsgevonden en de weg moet worden vrijgemaakt. De uitgiftecentralist kijkt in GIS welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. In GMS komt een inzetvoorstel naar voren, maar deze wordt niet gebruikt. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens op grond van kennis en ervaring wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde politie-eenheden via C2000. De politieauto's beschikken over een mobiele data terminal (MDT) en lezen via de MDT in GMS mee. In principe heeft de meldkamer de regie op alle eenheden (ook niet noodhulpeenheden). Indien andere dan noodhulpeenheden moeten worden ingezet, is er contact met de OvD-P. De centralist heeft geen zicht op eenheden van buurregio's. Indien men eenheden van buurregio's wil inzetten wordt er met de desbetreffende meldkamer gebeld of wordt via C2000 contact gezocht via de meldkamer coördinatie gespreksgroep (daar zijn alle meldkamers op aangesloten). Er wordt dan gekeken of er capaciteit is bij de andere buurregio's. Bij het beschikbaar stellen van capaciteit door de buurregio, worden de eenheden in principe gekoppeld aan de leidende meldkamer voor de aansturing. De meldkamer stuurt met behulp van GIS actief de noodhulpeenheden aan; vergelijkbaar met de wijze waarop de ambulances worden gepositioneerd. Na afronding van de inzet op het incident, zet de eenheid de status weer op 'vrij', maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren of men roept de desbetreffende eenheid op om alsnog zelf te statussen.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist eerst informatie over de exacte locatie en het soort incident. GMS is in de meldkamer Gooi en Vechtstreek naar eigen zeggen goed gevuld met informatie over objecten en locaties. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast snel alarmeren via de button (een parserterm/button) die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch aangevinkt. Hierdoor wordt het kladblok ook zichtbaar voor de centralisten van de politie en ambulance. GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.<sup>14</sup> Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens wordt het inzetvoorstel gecontroleerd door de centralist. Het systeem alarmeert ook de ploeg die bij het ingezette voertuig hoort. Er wordt gebruik gemaakt van de statische Kazernevolgordetabel.<sup>15</sup> De meldingsinformatie komt via de MDT naar de voertuigen. Als de melding in de MDT staat, wordt het kladblok aangevuld. De bevelvoerder meldt zich altijd en vraagt om aanvullende informatie. Daarna is er contact via C2000.

---

<sup>14</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>15</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten. Hierover zijn geen harde afspraken gemaakt. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio inzet neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer. Indien dit van belang is, bepaalt de centralist met behulp van GSM de restdekking. Bij een incident komt automatisch naar boven van welke locatie een bepaald voertuig gehaald kan worden.

Na afronding van de inzet op het incident, zet de eenheid de status weer op 'vrij', maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren of men roept de desbetreffende eenheid op om alsnog zelf te statussen.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal slachtoffers, soort letsel, aard en omvang van het ongeval, etc. In Naarden wordt gewerkt met het Nederlands Triagesysteem (NTS), maar een groot ongeval (meerdere auto's en slachtoffers) is lastig te triëren in NTS. NTS is geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de centralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het medisch kladblok in GSM en de overige informatie in het algemeen kladblok. Een dergelijke melding (mist, meerdere voertuigen op de snelweg) wordt meteen doorgezet (aangevinkt) naar politie en brandweer.

GSM levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel. De centralist controleert Vervolgens wordt het inzetvoorstel gecontroleerd door de centralist en alarmeert de centralist de desbetreffende eenheden. De centralist heeft via de MDT contact met de eenheden op straat. Alles wat in het medisch kladblok staat is zichtbaar op de mobiele dataterminal in de auto's.

Via GIS heeft men zicht op eenheden van de buurregio's. De centralist belt voor inzet van eenheden van de buurregio met de des betreffende meldkamer. Bij het beschikbaar stellen van capaciteit door de buurregio, worden de eenheden in principe gekoppeld (via bijstandskanaal in C2000) aan de leidende meldkamer voor de aansturing.

De regio maakt voor de restdekking in gebruik van een schuifmodule. De meldkamer schuift de eenheden steeds door naar de drie vaste standplaatsen in de regio.

Na afronding van de inzet op het incident, zet de eenheid de status weer op 'vrij', maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om dat de eenheden anders niet wordt meegenomen in het inzetvoorstel.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst mondeling plaats aan de meldtafel.

Op de meldkamer is jaarlijks een multidisciplinair werkoverleg. Het gaat vaak over een bepaald onderwerp dat door de meldkamer wordt aangedragen: een casuïstiekbespreking, een incidentbespreking of een bepaald onderzoek. Praktische zaken in de meldkamer worden door de collega's van elke discipline onderling besproken en men wordt via de mail geïnformeerd.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het *algemene* kladblok in GSM plaats. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GSM zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de meldkamer ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de ambulancezorg in GSM naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. Centralisten van de brandweer en ambulancezorg hebben zicht in het medisch kladblok. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de disciplines gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. Men zit bovendien zo dicht op elkaar dat men bepaalde info al meekrijgt als de ander bezig is met de aanname van de

melding. De meldkamer Gooi en Vechtstreek heeft naar eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie tussen de disciplines.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer (=afdeling Informatie Management van de politie Midden-Nederland) verricht werkzaamheden voor de gehele politie Eenheid Midden-Nederland.

Met de drie disciplines in de GMK Naarden is door de afdeling beheer een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. De afdeling is verantwoordelijk voor het functioneel beheer. Technisch beheer wordt grotendeels door de Dienst IV/MDC (VTSPN) gedaan en een deel door externe partners. De afdeling begeleidt en coördineert wel het technisch beheer en de implementatie en vervanging van nieuwe software en systemen van de meldkamer Naarden. Zij is ook verantwoordelijk voor het beheer van GMS voor de MKA en politie. De brandweer doet het GMS-beheer zelf.

Met betrekking tot de huidige positionering van de afdeling beheer is, gezien de actuele reorganisatie bij de politie, sprake van een overgangssituatie. Formeel valt de afdeling Informatie Management onder landelijke verantwoordelijkheid, maar feitelijk treedt de kwartiermaker DROC, in afstemming met het Hoofd van Informatie Management van Midden-Nederland, op als aanspreekpunt.

### **Leveranciersmanagement**

Voor het technisch beheer zijn SLA's met leveranciers afgesloten en met de Dienst IV/MDC (VTSPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2. Elke SLA beschrijft het product, de servicelevel, respons- en oplostijden. Opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling beheer in samenspraak met Dienst IV/MDC (VTSPN). Daarbij wordt ook bij andere meldkamers geïnformeerd. Samen met hen en Bureau Financiële Ondersteuning van de politie stelt de afdeling beheer de contracten op. Het Bureau Financiële Ondersteuning van de politie neemt bijvoorbeeld ook de financiële situatie van leverancier mee bij het opstellen van de contracten.

De leveranciers sturen periodiek rapportages naar de afdeling beheer toe en hebben regulier overleg met de afdeling beheer. Voor wat betreft de systemen van Dienst IV/MDC (VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door het hoofd en een medewerker van de afdeling beheer driemaandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Midden Nederland omtrent C2000, GMS en 1-1-2. Er is overleg met KPN indien men zich niet aan de SLA houdt. Afspraken met KPN worden vastgelegd in een to do list met tijdskadens. Voorts is er circa een keer per jaar overleg met KPN om te bezien of het contract nog wel overeenkomt met de eisen/wensen die de meldkamer heeft.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer van de meldkamer werkt niet op basis van de ITIL<sup>16</sup>-systematiek en gebruikt geen Topdesk<sup>17</sup> of ander specifiek systeem. Men tracht wel via de systematiek van BiSIL<sup>18</sup> te werken, maar zover is de organisatie naar eigen zeggen nog niet. De afdeling heeft inzicht in de hoeveelheid klachten en de oplostijd. Ook is geen sprake van change-, incident-, en problemmanagement.

### **Incidentenproces**

---

<sup>16</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>17</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

<sup>18</sup> BiSIL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.



Centralisten melden een storing via de e-mail of nemen bij spoed telefonisch contact op met de afdeling beheer. Er is een protocol voor de oproep van de afdeling beheer. Bij een nachtelijke storing met spoed kan men via de centralist politie contact opnemen met de piketfunctionaris van beheer. Indien mogelijk verhelpt men het probleem op afstand of ter plaatse (afspraak in de eigen SLA is reactietijd van 45 minuten). Indien klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden ingeschakeld, fungeert de afdeling beheer als intermediair en houdt de coördinator in de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing.

De centralisten geven aan dat sprake is van veel storingen in de de ICT.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

In opdracht van het Veiligheidsbestuur is er een Expertisegroep Hoofdstructuur Meldkamer opgericht die de continuïteit van de meldkamer dient te waarborgen. Deze werkgroep heeft alle risico's in kaart gebracht. De inspectie beschikt niet over eventuele documenten hiervan. Het is niet duidelijk of deze risico's geprioriteerd zijn en of mitigerende maatregelen zijn genomen.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

Als gevolg van reorganisatie en mogelijke samenvoeging van meldkamers is lange tijd niet geïnvesteerd in de ICT. Inmiddels zijn sommige systemen naar eigen zeggen al drie keer afgeschreven. De noodzaak om techniek te vervangen wordt door alle betrokken partijen erkend. Men geeft aan dat systemen veel storingen vertonen en dat vervanging van apparatuur lang duurt. Ondanks de aanstaande transitie is men inmiddels bezig met een inhaalslag om de techniek van de meldtafels zelf weer op niveau te brengen. Er is naar eigen zeggen tijdelijke vervanging nodig van de ICT, omdat het risico op uitval nu te groot is.

#### **Redundantie**

De telefoonlijnen zijn intern redundant ingericht. Aan twee zijden van het gebouw komt er een lijn binnen. De telefooncentrale voor telefonie in het gebouw staat bovendien los van die van de 1-1-2 voor de meldkamer. Voor de andere systemen is er geen redundantie of back-up op een andere locatie. Het serverpark voor de meldkamer staat voor een deel (voor GMS en Communicator) in Hilversum.<sup>19</sup> Daarnaast beschikt de meldkamer over een aantal analoge lijnen om op terug te vallen.

#### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over zes 1-1-2 lijnen. Indien de lijnen van de meldkamer bezet zijn, vallen de lijnen van mobiele bellers terug naar de meldkamer van de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen en de 1-1-2 meldingen van vaste lijnen terug naar de telefooncentrale. Er is geen sprake van een wachtrij.

Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen brandweercentralisten eventueel de overloop van politie over. De centralisten van de brandweer en MKA nemen de overloop van de elkaar aan. Als het nodig is kunnen zij ook de uitgifte voor elkaar verzorgen.

#### **Uitwijkprocedure**

De fysiek uitwijklocatie<sup>20</sup> voor de meldkamer is in het politiebureau in Hilversum. Aldaar zijn beperkte functionaliteiten beschikbaar. Voor elk discipline is één meldtafel beschikbaar en men kan niet van exact dezelfde voorzieningen gebruik maken alsof men in de meldkamer in Naarden zit. De uitwijk is beknopt beschreven in een procedure. Een tot twee maal per jaar bekijken de

---

<sup>19</sup> Servers voor kantoorautomatisering staan elders in het land bij de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen vtsPN).

<sup>20</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

afdeling beheer en enkele centralisten of toegang op de uitwijklocatie nog mogelijk is. De uitwijk wordt nooit geoefend.

De fallback<sup>21</sup> voor 1-1-2 van de meldkamer vindt volgens landelijk gebruik plaats door middel van de calamiteitenschakeling. 1-1-2 wordt dan doorgeschakeld naar een meldkamer van keuze op dat moment. In Midden Nederland wordt de keuze Utrecht dan gemaakt. De fallback wordt meerdere malen per jaar getest, of gebruikt in verband met onderhoud aan het 112-netwerk.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Als noodstroomvoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en<sup>22</sup>, een accu pack en een noodstroomaggregaat (diesel) beschikbaar. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt het accu pack (vier uur opvang) en de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. De meldkamer beschikt tevens over een back-up voorziening voor de noodstroomaggregaat via een externe leverancier. Via een aparte externe voeding kan buiten een aggregaat worden aangesloten voor de stroomvoorziening van de meldkamer. Maandelijks wordt de noodstroomaggregaat door de afdeling facilitaire dienst van de politie 'koud' getest. De brandweer levert de diesel voor de noodstroomaggregaat.

De meldkamer is in een buitenwijk van Naarden in het politiebureau gevestigd. De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de locatie van de meldkamer zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Het gebouw is van de politie. Personeel komt via de achteringang binnen. De hoofdingang met receptie is alleen overdag geopend. Overdag is de receptie bemand. Beveiliging werkt met camera's en toegangspasjes met autorisatie per persoon en met koppeling aan bepaalde ruimtes binnen het gebouw. De serverruimte is alleen toegankelijk voor medewerkers van afdeling beheer. Deze ruimte is niet voorzien van camera's. Externen komen alleen onder begeleiding binnen en worden in de serverruimte continue begeleid.

---

<sup>21</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>22</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

# Meldkamer Haaglanden

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Haaglanden is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert<sup>2</sup>. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer bevindt zich in Den Haag en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Haaglanden (VRH) (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Haaglanden. Veiligheidsregio Haaglanden, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Haaglanden](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Haaglanden)

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Haaglanden.

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in december 2013.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Den Haag</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)</b>	Haaglanden
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	403,7 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	1.038.526
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	2.573 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	Dichtbevolkt multicultureel stedelijk gebied met daarnaast intensieve tuinbouw (kassenbouw) en akkerbouwgebieden. Bestuurlijk centrum van Nederland & Internationale Stad van Vrede en Recht. De regio is waterrijk en ligt onder NAP.
<b>Aantal gemeenten</b>	9
<b>Risico's</b>	Regeringsgebouwen, Koninklijke objecten, Ambassades. BRZO <sup>3</sup> bedrijf. Nucleaire onderzoeksreactor (Delft). Intensief vervoer gevaarlijke stoffen per weg en spoor. Buisleidingen onder dicht bebouwd gebied. Kans op overstroming doordat de regio onder NAP ligt. Veel objecten met een verhoogd risico bij brand en/of instorting. Door de hoge bevolkingsdichtheid wordt bij verstoring van de vitale infrastructuur of een ziektegolf direct een groot aantal mensen getroffen. Openbare orde (demonstraties, toerisme).

Bron: 2011 Regionaal Risicoprofiel VRH versie 2.0.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>4</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Haaglanden per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	26.471	47.687	26.049	4.095	4.908	2.253	17.925	19.580	10.247	<b>159.215</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	37.382	53.031	24.806	21.985	16.982	4.379	47.691	9.921	9.921	<b>249.029</b>
<b>Totaal</b>	<b>63.853</b>	<b>100.718</b>	<b>50.855</b>	<b>26.080</b>	<b>21.890</b>	<b>6.632</b>	<b>65.616</b>	<b>29.501</b>	<b>20.168</b>	<b>408.244</b>

Bron: Telefoonomgeving meldkamerdomein HPS – Contact Center Management

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

<sup>3</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>4</sup> Openbaar Meld Systeem. Dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

Het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Haaglanden (het veiligheidsbestuur) en het voormalige regionaal college van de politie hebben in een convenant afspraken over het in stand houden van een gemeenschappelijke meldkamer vastgelegd. In het convenant is vastgelegd dat het veiligheidsbestuur in overleg met het regionaal college politie een lid van de veiligheidsdirectie<sup>5</sup> als directeur gemeenschappelijke meldkamer benoemt.

Het veiligheidsbestuur en het regionaal college hebben daarnaast in een gecombineerde vergadering een commissie ingesteld. Het gaat hierbij om de Bestuurlijke Stuurgroep Meldkamerdomein. Deze stuurgroep geeft advies op het gebied van meldkameraangelegenheden aan het gecombineerde bestuur (veiligheidsbestuur en regionaal college). Daarnaast heeft de veiligheidsdirectie twee commissies ingesteld. Het gaat hierbij om de Ambtelijke Stuurgroep Meldkamerdomein en het Regionaal Management Overleg. De Ambtelijke Stuurgroep Meldkamerdomein adviseert de veiligheidsdirectie als het gaat om meldkamer aangelegenheden. Het Regionaal Management Overleg geeft advies over zaken betreffende de multidisciplinaire samenwerking.

De formele leiding van de meldkamer Haaglanden ligt bij de directeur gemeenschappelijke meldkamer. De dagelijkse leiding van de meldkamer is gemandateerd aan de Ambtelijke Stuurgroep Meldkamerdomein.

De meldkamer politie (het Operationeel Centrum (OC)) is in de organisatie van de regionale eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer. De meldkamer brandweer en de meldkamer ambulance zijn onderdeel van de VRH. De VRH heeft een Service Level Agreement (SLA) afgesloten met de Regionale Ambulance Voorziening<sup>6</sup> (RAV) voor het uitvoeren van het ambulancevervoer. In deze SLA zijn afspraken opgenomen over onder andere de prestaties van de geneeskundige meldkamer.

### **Directeur**

De directeur van de meldkamer Haaglanden is de politiechef van de eenheid Den Haag. Het directiestatuut gemeenschappelijke meldkamer Haaglanden bevat een uitwerking van de taken van de directeur meldkamer. De directeur is verantwoordelijk voor het faciliteren van de processen, taken en voorzieningen die behoren tot het gemeenschappelijke deel van de meldkamer. De directeur rapporteert hierover aan het Veiligheidsbestuur en het Regionaal College. Het statuut beschrijft verder dat iedere discipline verantwoordelijk is voor de monodisciplinaire processen. De formele leiding van de meldkamer Haaglanden ligt bij de directeur. De dagelijkse leiding van de meldkamer is gemandateerd aan de Ambtelijke Stuurgroep Meldkamerdomein.

In de praktijk draagt de directeur meldkamer een deel van de taken op aan het hoofd van de meldkamer politie.

## **1.4. Inrichting en verantwoording**

---

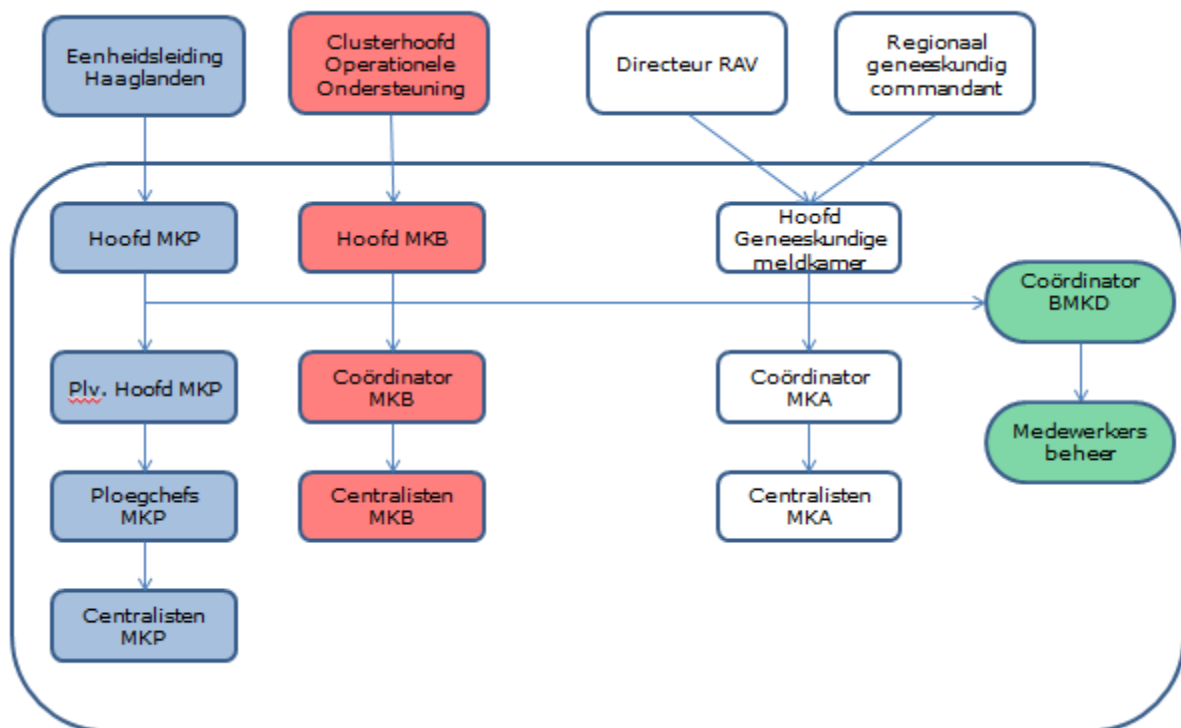
<sup>5</sup> De VRH en Politie Haaglanden werken samen in de Veiligheidsdirectie. De Veiligheidsdirectie bestaat uit de regionaal brandweercommandant, de regionaal geneeskundig commandant, de coördinerend functionaris en de politiechef van de eenheid Den Haag.

<sup>6</sup> In Haaglanden is de RAV een coöperatie van drie vervoerders: GGD, het voormalige Witte Kruis (nu Connexion) en Ambulancezorg Zoetermeer.

De drie meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg functioneren als drie zelfstandige organisaties, elk met hun eigen verantwoordelijkheid, werkproces, begroting, rechtspositie, personeelondersteuning, gezags- en beheerslijnen en medezeggenschap. De GMK Haaglanden is vorm gegeven door colokatie van de geneeskundige meldkamer Haaglanden, de regionale alarmcentrale (RAC, meldkamer brandweer Haaglanden) en de meldkamer politie in de regio Haaglanden. Voor afstemming binnen de gemeenschappelijke meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande uit de drie hoofden meldkamer. De drie hoofden hebben eens per twee weken overleg. Het hoofd van de politiemeldkamer is formeel verantwoordelijk voor het multifunctionele deel van de gemeenschappelijke meldkamer<sup>7</sup>. Het gaat hierbij met name om de invulling van de gezamenlijke techniek, het beheer daarvan en de invulling van de rol van calamiteitencoördinator (CaCo). Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

### Politie

Het hoofd van de meldkamer politie is naast het multifunctionele deel van de gemeenschappelijke meldkamer ook verantwoordelijk voor de eigen discipline. Het hoofd meldkamer heeft de verantwoordelijkheid voor het functioneren van de eigen discipline in de praktijk overgedragen aan zijn plaatsvervanger. De operationele leiding en p-zorg van de centralisten is in handen van de ploegchefs. Voor het multifunctionele deel legt het hoofd meldkamer politie verantwoording af aan de directeur meldkamer en over het resultaat van de eigen discipline legt zijn plaatsvervanger via hem door middel van maand-rapportages verantwoording af aan de eenheidsleiding (figuur 2).



Figuur 2: Organogram gemeenschappelijke meldkamer Haaglanden.

### Brandweer

Het hoofd meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk richting de operationele eenheden, het personeelsbeleid en financiën. De operationele leiding en p-zorg van de centralisten is in handen van de coördinator. Het hoofd meldkamer brandweer legt door middel van maand-rapportages verantwoording af aan het Clusterhoofd Operationele Ondersteuning (figuur 2).

<sup>7</sup> Daarnaast is hij kwartiermaker van het DROC en verantwoordelijk voor de Nieuwbouw (de Yp), de samenvoeging met Hollands Midden en ook beleidsmatig verantwoordelijk voor de Meldkamer Hollands Midden.

## **Ambulancezorg**

Het hoofd van de geneeskundige meldkamer<sup>8</sup> is onder andere verantwoordelijk voor het kwaliteitssysteem, financiën en de p-zorg. De operationele leiding en een gedeelte van de p-zorg van de centralisten is in handen van de coördinator<sup>9</sup>. Het hoofd van de geneeskundige meldkamer legt tweezijdig verantwoording af. Ten eerste aan de directeur RAV over de in de SLA opgenomen afspraken. Daarbij zit hij ook in het MT van de RAV en adviseert het bestuur van de RAV. Ten tweede legt het hoofd van de geneeskundige meldkamer door middel van maandrapportages aan de Regionaal Geneeskundige Commandant verantwoording af over de in de SLA opgenomen afspraken, de prestaties van de meldkamer, personeelszaken en financiën (figuur 2).

## **Beheer**

Binnen de GMK Haaglanden is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling beheer meldkamerdomein (BMKD). De afdeling staat onder leiding van een coördinator beheer (figuur 2). De afdeling stelt managementrapportages en een overkoepelende jaarrapportage op voor de hoofden meldkamer.

De coördinator is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling BMKD. Sturing vanuit het MT op de afdeling beheer vindt naar eigen zeggen weinig tot niet plaats. De afdeling geeft aan grote vrijheid te hebben in de manier waarop ze haar taak uitvoert. De coördinator bepaalt jaarlijks de doelstellingen op de verschillende gebieden van beheer.

## **2. Personele invulling**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

#### **Politie**

Binnen de meldkamer politie heeft het hoofd meldkamer politie de feitelijke leiding over het politiepersoneel (mono-taak) overgedragen aan zijn plaatsvervanger (de Chef Operatiën). Het plaatsvervangend hoofd meldkamer politie monitort de bezettingsgraad, is verantwoordelijk voor de p-zorg en gaat over het functioneren van de ploegchefs. Hij is tevens gemandateerd budgethouder. Op de werkvloer werkt men met zes ploegen van circa twaalf personen<sup>10</sup>. Een ploeg bestaat uit een aantal centralisten en een ploegchef. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in vier type functionarissen: centralisten A, B, C en D. Centralist A doet alleen intake, B doet intake en is ook hulpmobilofonist, C doet uitgifte (mobilofonist) en D is supervisor.

De ploegchefs zijn leidinggevend en lopen af en toe op de werkvloer. De ploegchef is onder andere verantwoordelijk voor de meldkamertaken en de p-zorg binnen zijn ploeg. De functie van ploegchef wordt in de toekomst gecombineerd met de rol van Ovd-OC, die dan 24/7 verantwoordelijk zal zijn voor het veiligheidsbeeld in de regio. De supervisor verricht de feitelijke aansturing op de werkvloer. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie van de dagdagelijkse werkzaamheden (zie tabel 3).

---

<sup>8</sup> Meldkamer Ambulancezorg (MKA) is een gangbare term in het land. In Haaglanden wordt echter de term Geneeskundige Meldkamer gebruikt, omdat de Geneeskundige Meldkamer meer taken verricht dan alleen die voor de MKA (RAV), zoals multidisciplinaire- en opschalingsactiviteiten.

<sup>9</sup> Een deel van de functioneringsgesprekken van de centralisten wordt door de coördinator gedaan.

<sup>10</sup> Daarnaast is er binnen de meldkamer nog een ploeg Informatie en Beleid (I&B).

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	78,5**	1 hoofd meldkamer 1 plv hoofd meldkamer 7 ploegchefs	63	Aanname en uitgifte Centralist A, B en C  Centralist D is voor aansturing en coördinatie	Politie
<b>Brandweer</b>	± 28***	1 hoofd meldkamer  1 coördinator	17	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	****	1 hoofd meldkamer  1 coördinator	****	Aanname en uitgifte- en zorgambulance en logistiek	Veiligheidsregio

\* Exclusief RTIC, \*\* Inclusief de ploeg I&B (waaronder medewerkers die bij afdeling BMKD werkzaam zijn)  
\*\*\* Inclusief medewerkers die bij afdeling BMKD werkzaam zijn, \*\*\*\* Geen gegevens over verkregen.

### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de coördinator op de dagelijkse gang van zaken, bekijkt de planning, maakt roosters en regelt het opleiden, trainen en oefenen. Het hoofd meldkamer stuurt de coördinator aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden (tabel 3).

### **Ambulancezorg**

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de coördinator op de dagelijkse gang van zaken, maakt roosters en regelt de bezetting. Het hoofd meldkamer stuurt de coördinator aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De geneeskundige meldkamer maakt onderscheid in centralisten; verpleegkundig en niet-verpleegkundig centralisten. De niet-verpleegkundig centralisten doen alleen de uitgifte van meldingen. Daarnaast is er een zorgcentralist/logistiek medewerker werkzaam. De zorgambulancecentralist is een opgeleide centralist voor besteld vervoer. Hij neemt de laag-complexe ambulancevervoervragen aan van huisartsen en zorginstellingen (tabel 3).

### **Beheer**

De afdeling BMKD bestaat uit twaalf personen van alle drie de disciplines. Zes zijn in dienst bij de VRH en zes bij de politie. De afdeling staat onder leiding van een coördinator beheer, die in dienst is bij VRH. Binnen de afdeling stuurt de coördinator op de dagelijkse gang van zaken. De p-zorg voor de medewerkers van de afdeling BMKD is de verantwoordelijkheid van het desbetreffende hoofd meldkamer van de discipline.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Het is in de meldkamer Haaglanden nog niet mogelijk de rol van CaCo 24/7 dekkend te krijgen. Binnen de disciplines zijn voldoende mensen voor het vervullen van de rol van CaCo opgeleid, maar als gevolg van beperkte capaciteit kunnen zij daar nog niet voor worden vrijgemaakt.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

Een dagelijkse sturingstoel maakt op de meldkamer inzichtelijk hoe het ervoor staat met de bezetting en beschikbaarheid van centralisten. Voorts analyseert de meldkamer op basis van gegevens uit het datawarehouse trends, waar men naar eigen zeggen bij het maken van de planning rekening mee houdt. Meestal zit men met zes centralisten en één supervisor op de werkvloer waarbij men onderscheid maakt tussen aanname- en uitgifte (zie ook tabel 4). Voor het



opvangen van drukte – bij bijvoorbeeld slecht weer – kan de politie extra krachten (piket) oproepen. In het geval van een calamiteit bestaat er een eerste en een tweede piket. Eerste piket voor ploegchefs en tweede piket voor supervisors. De politiemeldkamer werkt niet met uitzendkrachten of andersoortige tijdelijke inhuur.

*Tabel 4: Minimale standaardbezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	7	2	4
15:00 - 23:00	7	2	4
23:00 - 07:00	7	2	2

### **Brandweer**

De brandweer hanteert drie tijdsblokken; van 06:30-14:30, van 14:30-22:30 en van 22:30-06:30 uur. Per blok zijn altijd minimaal twee centralisten aanwezig (zie ook tabel 4). De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid tussen aanname en uitgifte. Deze taken lopen ook door elkaar. Alleen bij extreme drukte splitst men de processen en daarbij behorende rollen. De verdeling over die processen bij extreme drukte gaat vaak op voorkeur van de centralist en is niet afhankelijk van competenties. Voor het opvangen van drukte bij de brandweer doet de meldkamer een beroep op vrijwilligers. Er staat daarvoor één centralist op 'zacht' piket. De brandweer kan – indien nodig – nog een vijftal flexmedewerkers inhuren. Zij hebben elders een baan en zij zitten niet in het piket. De meldkamer brandweer beschikt naar eigen zeggen over onvoldoende personeel. Dat knelt stevig. Men is qua bezetting al van drie naar twee centralisten gegaan.

### **Ambulancezorg**

Tijdens een dag- en avonddienst zijn drie intakecentralisten en één uitgiftecentralist werkzaam en gedurende de nachtdienst is de verpleegkundig centralist bedeed met beide taken (zie tabel 4). Voor het opvangen van drukte is er een piketfunctionaris die namens de GHOR werkt (voor een opgeschaalde situatie in multidisciplinair verband). De geneeskundige meldkamer heeft ook nog een 24/7 piketachterwachting voor management en ondersteuning. Zij nemen taken op de werkvloer over indien bijstand dringend nodig is. De piketachterwacht is bedoeld voor operationele zaken buiten kantoor tijden die dringend actie behoeven.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De centralisten volgen voordat ze aan de slag gaan eerst een module Introductie en Intake. Daarna volgen - afhankelijk van de specifieke functie - aanvullende modules (Regie, Opschaling en Supervisor). Zij worden op de werkvloer opgeleid door een begeleider. De opleiding voor centralist C duurt zo'n zes weken. Voor de centralisten A en B is deze opleiding - gezien de beperktere eisen - korter. Een centralist C kan centralist D worden. Hiervoor moet de centralist C de aanvullende module Supervisor volgen. Ook moet de centralist beschikken over kennis van het gehele meldkamergebied, van de in- en externe samenhangende processen en van de politiek en bestuurlijke context.

#### Oefenen

De meldkamer politie werkt met zogeheten kwaliteitsdagen. Tijdens deze dagen oefenen de centralisten de benodigde vaardigheden op het gebied van nieuwe systemen, met speciale acties op de wijkbureaus en met het RTIC. Tijdens deze dagen is tevens aandacht voor regiospecifieke onderwerpen. Centralisten trainen op eventuele ME-inzet. Aan deze dagen neemt om de zes weken een ploeg deel. Eén keer per jaar is er voor elke individuele centralist een zogenoemde

verplichte profcheck. Bij de profcheck komen externe auditors in een simulatieomgeving de vakbekwaamheid van de centralist toetsen.

## **Brandweer**

### Inwerken

Het interne opleidingstraject duurt gemiddeld drie maanden. Daarna kunnen de centralisten geheel zelfstandig werken. In het traject leert men onder andere met de diverse meldkamersystemen omgaan. Voor de mensen zonder brandweerachtergrond is in de inwerkperiode extra aandacht voor de werking van de brandweerorganisatie in samenhang met een korte praktijkstage bij een kazerne.

### Oefenen

De meldkamer brandweer beschikt over een OTO-plan (Opleiden, Trainen, Oefenen). Dit plan beschrijft oefenthema's. De thema's bevatten veel regiospecifieke onderwerpen (buitenlandse melders, bijzondere locaties). De brandweer centralisten oefenen drie à vier keer per jaar, waarvan één keer per jaar door middel van een verplichte profcheck. Bij de profcheck komen externe auditors in een simulatieomgeving de vakbekwaamheid van de centralist toetsen.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

Het inwerkprogramma van een verpleegkundig centralist duurt ongeveer twee maanden (9 fases). Het inwerken gebeurt onder leiding van een werkbegeleider (verpleegkundig centralist). Vervolgens gaat de centralist naar de landelijke opleiding voor centralist MKA bij de ambulance academie in Utrecht. Gedurende deze opleiding is de centralist onder begeleiding aan het werk. Na het succesvol afnemen van het assessment en het afronden van de landelijke opleiding mag de centralist zelfstandig werken. Daarbij heeft de centralist nog altijd de mogelijkheid om hulp te vragen aan de werkbegeleider.

### Oefenen

De MKA maakt voor het oefenen gebruik van een OTO-plan. Binnen de RAV Haaglanden is de opleidingsafdeling Regionaal Opleidingscentrum Ambulancezorg Haaglanden verantwoordelijk voor het OTO-plan. Het plan wordt jaarlijks goedgekeurd door het bestuur van de RAV en daarmee ook voor de geneeskundige meldkamer. Iedere centralist volgt zes bijscholingsdagen per jaar. De bijscholingsdagen zijn regionaal en gaan onder andere over triage, reanimatie, etherdiscipline, GMS en C2000. De inhoudelijke onderwerpen zoals triage zijn alleen voor de verpleegkundig centralisten.

## **Multidisciplinair oefenen**

De centralisten van de politie oefenen op initiatief van de veiligheidsregio minimaal één keer per jaar multidisciplinair. De centralisten van de meldkamer ambulancezorg oefenen op initiatief van de GHOR circa twee keer per jaar multidisciplinair. Ten aanzien van de brandweercentralisten is hieromtrent geen informatie verkregen.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere verschillende hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. De meldkamer Haaglanden heeft geen neventaken.

### **3.2. Werkprocessen<sup>11</sup> aan de hand van een casus<sup>12</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De politie neemt vooralsnog alle 1-1-2 telefoontjes aan en verbindt door met de juiste discipline. Indien een melding geen spoed heeft maar wel binnen komt op 1-1-2, dan zet de intakecentralist persoonlijk de melder rechtstreeks door naar 0900-8844. Indien wel sprake is van spoed, verbinden zij de melder door naar de desbetreffende discipline.

De gemeenschappelijke meldkamer werkt voor de aanname van 1-1-2 meldingen via een callcentermethodiek. Indien de centralisten in de ene discipline bezet zijn, gaat het telefoontje automatisch over naar een beschikbare centralist van een van de andere disciplines.

#### **Politie**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, NAW-gegevens van de melder, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enige hints<sup>13</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meer' button). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>14</sup> welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie naar het incident gaat. De meldkamer mag naast de noodhulpeenheden ook wijkagenten inzetten en aansturen bij prio 1 meldingen. Dit is vastgelegd in het noodhulpprotocol. De benodigde eenheden worden via P2000 gealarmeerd. De centralist heeft daarbij geen zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Bij het bepalen van de inzet is de centralist afhankelijk van het juist statussen<sup>15</sup> door de eenheden, omdat er in Haaglanden nog geen sprake is van het automatisch statussen.

De eenheden die ter plaatse gaan, hebben geen voorzieningen die meelesen in GMS mogelijk maakt. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. De uitgiftecentralist wordt hierbij ondersteund door een hulpmobilofonist. Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De centralist bepaalt vervolgens de restdekking. Indien op basis van de melding

<sup>11</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>12</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>13</sup> Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijv. gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt; bij een ongeval bij de kernreactor in Delft worden door het systeem specifieke vragen gesteld.

<sup>14</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>15</sup> De status van een voertuig geeft aan of het voertuig beschikbaar is, onderweg is en dergelijke. Bijvoorbeeld: 1 = Mobiel (op straat), inzetbaar, 2 = Op weg naar incident, 3 = Ter plaatse 4 = Buiten dienst, enzovoort.

blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan wordt telefonisch aan de andere regio verzocht om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokkenen en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen, eventuele brand en dergelijke. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enige hints<sup>16</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines ook de melding met bijbehorende informatie.

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel<sup>17</sup>. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. Daarna worden de benodigde eenheden via P2000 gealarmeerd. De brandweercentralist maakt gebruik van de statische Kazernevolgordetabel<sup>18</sup> en controleert het inzetvoorstel. Het systeem is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden, omdat er in Haaglanden geen sprake is van automatisch statussen. De centralist bepaalt vervolgens in overleg met de stafofficier de restdekking.

Na het uitrukken kunnen de eenheden die een mobiele dataterminal<sup>19</sup> hebben, zoals alle tankautospuitten in regio Den Haag, lezen wat er in het *brandweerk*kladblok in GMS staat. De centralist op de meldkamer kan zien wat in het kladblok van alle disciplines staat. In Haaglanden is daarom de afspraak gemaakt dat er altijd een mondelinge toelichting aan de eenheden volgt na uitgifte. De opgeroepen eenheden nemen daartoe via C2000 contact op met de meldkamer. In Haaglanden is de afspraak gemaakt dat de meldkamer in principe binnen een kwartier nader bericht krijgt over het incident en van de bevelvoerder ter plaatse hoort of er moet worden opgeschaald. Het verschilt vervolgens per bevelvoerder of er na algehele afronding van het incident terugkoppeling volgt.

Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan verzoekt men telefonisch aan de andere regio om inzet te plegen om de binnengekomen melding. Indien er een convenant is met een andere regio, zoals met Rotterdam, dan kan de centralist zelf eenheden uit Rotterdam alarmeren. De centralist belt dan wel altijd met die regio, omdat niet inzichtelijk is of de gealarmeerde auto's al zijn ingezet.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist (verpleegkundige) met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal slachtoffers, soort letsel, aard en omvang van het ongeval en dergelijke. In Haaglanden werkt de

---

<sup>16</sup> Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald. Deze worden door BMKD in GMS ingevoerd.

<sup>17</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>18</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

<sup>19</sup> In dat systeem zit veel meer dan alleen het kladblok. Het bevat bijvoorbeeld ook bereikbaarheidskaarten, kaarten van waterwingebieden, een crash recovery system (die mogelijk maakt om op grond van de kentekens van de betrokken voertuigen te achterhalen waar de airbag of accu zit).

meldkamer met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Hierbij is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van een ambulance en zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het voor de andere disciplines afgeschermd medisch kladblok en de overige informatie in het algemeen kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de informatie in het algemene kladblok ook zichtbaar voor de politie en brandweer. De intakecentralist kijkt vervolgens in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft automatisch aan welke ambulances beschikbaar zijn. De centralist kan ook zelf bepalen welke ambulances worden ingezet. Hij/zij heeft daarbij ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juiste statussen door de eenheden. Vervolgens bepaalt de intakecentralist de inzet.

Het inzetvoorstel van de intakecentralist komt vervolgens via GMS bij de uitgiftecentralist. De uitgiftecentralist voert het inzetvoorstel uit. De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde eenheden via P2000. De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. In de regio zijn regels vastgelegd voor de dekking van het gebied. Na het uitrukken kunnen de eenheden via de in de ambulance aanwezige mobiele dataterminal lezen wat er in het algemeen en in het medisch kladblok in GMS staat. De meldingslocatie wordt automatisch gekoppeld aan het navigatiesysteem in de ambulance. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de ambulance. Informatie vanaf plaats incident wordt door de eerste ambulance middels een situatie rapport doorgegeven aan de uitgiftecentralist. Na afronding van de inzet op het incident meldt de ambulance zich bij de meldkamer vrij en zet de ambulance de status weer op VB (vrij en beschikbaar). De ambulances statussen zelf.

Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan verzoekt de meldkamer de andere regio hier telefonisch om. Een melding is in GMS niet door te zetten naar een andere regio. Andere MKA's hebben wel toegang tot incident informatie via het landelijke systeem Ambulance bijstand (Pariter).

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

Bij aanvang van de dienst is op de meldkamer geen gemeenschappelijke briefing. De verschillende disciplines delen geen multidisciplinair beeld van actuele zaken die van belang zijn voor de volgende dienst. De politie begint de dienst met een briefing. De OvD-OC (een ploegchef) geeft de briefing en bereidt deze ook voor. Input voor de briefing komt van de informatie-coördinator. Een de-briefing vindt alleen plaats bij ernstige incidenten. Bij de brandweer vindt bij aanvang van de dienst een mondelinge informatieoverdracht tussen de centralisten achter de meldtafel plaats. Relevante informatie voor de centralisten wordt tevens bijgehouden in het 24 uur-journaal. Bij de geneeskundige meldkamer vindt bij aanvang van de dienst een mondelinge en papieren informatieoverdracht tussen alle centralisten plaats. Dagelijkse zaken die spelen worden in de op de werkvloer aanwezige zogeheten overdrachtsmap genoteerd. Relevante informatie voor de centralisten wordt tevens bijgehouden op Ambuweb.

Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken, maar niet over werkinhoud en werkprocessen.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht over lopende incidenten tussen de disciplines plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de ambulancezorg specifieke

(wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de ambulancezorg in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. Informatie in dit kladblok wordt niet gedeeld met de andere disciplines. Op de meldkamer Haaglanden zijn geen problemen met het delen van informatie.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling BMKD beheert de techniek en de applicaties voor de drie disciplines. Het functioneel beheer voert het BMKD zelf uit. Het technisch beheer wordt zoveel mogelijk uitbesteed aan derden en vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). De afdeling beheer is ook verantwoordelijk voor facilitaire zaken en fungeert als eerste aanspreekpunt voor de meldkamer (een 'huismeesterfunctie'). Bij de afdeling beheer bestaat nog geen volledig inzicht in wat in eigen beheer wordt gedaan en wat wordt uitbesteed. De afdeling beheer is bezig met het opstellen van een objectenlijst om externe en eigen verantwoordelijkheden van de afdeling beheer te inventariseren.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende contracten met de leveranciers van de diverse systemen en goederen afgesloten. Voor GIS, WAS<sup>20</sup>, telefonie, stroom en voor inrichtingen van de servers. Met alle partijen zijn SLA's afgesloten. De afdeling BMKD beheert echter geen SLA's en op de SLA's wordt niet gestuurd. De exacte inhoud van de SLA's zijn bij de afdeling BMKD onbekend, behalve die van HPS (HPS is de grote dienstverlener voor inrichting van de meldkamer). Als het gaat om de keuze van leveranciers dan hanteert de gemeenschappelijke meldkamer de eis dat alles gevirtualiseerd moet worden. De gemeenschappelijke meldkamer kent immers het principe van 'free seating'. Elke centralist moet overal kunnen gaan zitten en per plek worden voor de centralist specifieke applicaties opgehaald. Voorts stelt de afdeling BMKD de service-eisen op voor de desbetreffende leverancier.

Met sommige leveranciers (leverancier C2000) heeft de afdeling beheer structurele overleggen. Met andere leveranciers, zoals Ordina, is alleen overleg als daar aanleiding toe is. De afdeling krijgt ook structureel rapportages van sommige leveranciers. Voor C2000 krijgt BMKD bijvoorbeeld vanuit het de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de dienst ICT (voorheen vtsPN) een maandelijkse rapportage. De inhoud van die rapportages is in overleg bepaald.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De beheersafdeling werkt vanuit de gedachte van ITIL<sup>21</sup>- en BiSL<sup>22</sup>-systematiek en gebruikt Topdesk<sup>23</sup>. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storingen en afhandelingstijd en kan rapportages opleveren over incident/problem-, configuratie- en changemanagement. De afdeling BMKD hanteert vijf verschillende processen: Incident-, Wijzigingen-, Problem-, Configuratie- en Contractmanagement. Structurele incidenten worden onderzocht op gemeenschappelijke oorzaken als onderdeel van Problemmanagement.

### **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de servicedesk van de afdeling beheer. Afhankelijk van de urgentie zal het contact telefonisch of per mail zijn. De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar en werkt voor storingen met prioriteiten. De oplostijden zijn gerelateerd aan

<sup>20</sup> Waarschuwing- en Alarmeringssysteem.

<sup>21</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>22</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

<sup>23</sup> Dit is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

prioriteiten van twee uur tot twee weken. De afdeling maakt gebruik van een incidentmatrix in combinatie met een prioriteiten matrix. Volgens de afdeling beheer wordt 60% van de incidenten binnen de afgesproken tijd opgelost.

#### **4.3. Integraal risicobeheer**

De meldkamer maakt geen gebruik van een risico-systematiek en er zijn geen risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd. In multidisciplinair overleg bespreekt men wel eens risico's, maar dit is niet structureel opgezet in de organisatie.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

De gemeenschappelijke meldkamer, de Yp, is nieuwbouw waarbij alle apparatuur nieuw is aangeschaft. Desondanks zijn de centralisten niet helemaal tevreden. Als gevolg van het 'free seating' concept, duurt het opstarten van de systemen langer dan voorheen en kan men elkaars werk niet makkelijk overnemen. Bovendien mist men naar eigen zeggen soms de arbi waarbij de centralist de regie had over de gehele telefonische afhandeling van de melding. Als gevolg van het feit dat 1-1-2 altijd voorgaat, komen telefoontjes van collega's of hulpdiensten in relatie tot de eerdere melding in de wacht te staan.

##### **Redundantie**

De systemen van de meldkamer Haaglanden zijn redundant. Alle vitale functies zijn dubbel uitgevoerd. Bij uitval van ICT, kan de telefonie zich scheiden van de ICT en doordraaien, zodat de telefonische bereikbaarheid gegarandeerd blijft. De telefonieserver is meervoudig uitgevoerd. De spanning is dubbel gedekt naast de hardware. Bij grote uitval zijn er nog vijftien prepaid telefoontjes die kunnen worden gebruikt.

##### **Piekbelasting**

De 1-1-2 meldingen van vaste telefoons komen in eerste instantie alleen bij de politie binnen. De meldkamer beschikt over vier 1-1-2 telefoons. De politie verbindt de beller door met de desbetreffende discipline. Deze 1-1-2 telefoontjes krijgen automatisch voorrang en gaan over de andere lijnen heen. Als gevolg van de gebruikte callcenter methodiek (zie paragraaf 3.2) komen er vanaf dat moment geen 1-1-2 bellers in de wacht. Dit is wel het geval als de vier toestellen bezet zijn. De inspecties hebben geen informatie ontvangen omtrent het zicht op deze bellers en omtrent de wijze waarop hier mee omgegaan wordt. Door gebruik te maken van de callcenter methodiek is volgens de meldkamer sprake van een betere verdeling van de werkdruk en komen wachtrijen van meldingen die door de beperkte capaciteit of enorme drukte niet intern opgevangen kunnen worden in principe niet meer voor.

Indien de centralisten in de desbetreffende discipline bezet zijn, gaat het telefoontje automatisch over naar een beschikbare centralist van één van de andere disciplines; de zogenaamde overloop. Op het moment dat de melding daar binnen komt ziet de centralist dat het een overlopmelding betreft van een andere discipline. Bij overloop van wit naar een andere discipline is de afspraak dat de melding wordt opgenomen en er bij A1-urgentie<sup>24</sup> altijd een ambulance gaat rijden. De centralist meldt: 'Uw melding is opgemaakt, blijft u aan de lijn, u wordt voor verdere instructies doorverbonden met een verpleegkundige.' Eventueel kan de centralist van de MKA ook de melder terugbellen en de ambulance terugroepen indien blijkt dat het niet om een spoedgeval gaat. Bij overloop van politie of brandweer zal de desbetreffende centralist van een andere discipline in GMS een melding aanmaken en komt de melding voor de uitgifte vanzelf bij de uitgiftecentralist van de betreffende discipline terecht.

---

<sup>24</sup> Ambulances in Nederland kunnen ingezet worden met drie verschillende urgenties A1, A2 en B. A1-urgentie is een spoedurgentie waarbij de ambulance binnen 15 minuten ter plaatse moet zijn en sprake is van een mogelijk levensbedreigende situatie. Bij deze urgentie wordt gereden met optische en akoestische signalen.

### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>25</sup> van de meldkamer is de meldkamer Rotterdam. De centralisten oefenen de uitwijk naar de Rotterdam niet. Voor de fallback<sup>26</sup> van 1-1-2 is Utrecht de buddyregio. Deze regelingen zijn naar eigen zeggen formeel vastgelegd. De inspecties hebben hieromtrent echter geen stukken ontvangen.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Alle kritieke meldkamersystemen zijn redundant uitgevoerd, inclusief UPS<sup>27</sup> en generator. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. De aggregaat is voor de ingebruikname van de meldkamer getest. Daarna is naar eigen zeggen nooit meer getest op stroomuitval.

De gemeenschappelijke meldkamer is naast de snelweg en het spoor gevestigd. Bij de locatiekeuze zijn de belangen van de verschillende onderdelen die in het politiegebouw 'de Yp' zijn ondergebracht meegewogen. Daarbij is niet specifiek gekeken naar de locatierisico's voor de meldkamer.

De politie is gebouweigenaar. De politie verhuurt het gebouw aan de VRH. De beveiliging van het gebouw is geregeld via de afdeling Huisvesting van de politie. Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van camera's, toegangspoortjes en toegangspassen (niet persoonsgebonden). De beveiliging is 24/7 aanwezig. Binnen het gebouw gelden autorisaties voor de toegangspassen. De meldkamer is alleen voor meldkamerpersoneel en tot de serverruimte hebben louter mensen van BMKD toegang. Bij nood kan men gebruik maken van gewone sleutels. Als gevolg van problemen met ongeautoriseerde toegang tot de serverruimte wil de meldkamer naar eigen zeggen een strikter beveiligingsbeleid gaan hanteren.

---

<sup>25</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>26</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>27</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.



# Meldkamer Hollands-Midden

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Hollands-Midden is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert.<sup>2</sup> Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer (GMK) bevindt zich in Leiden en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Hollands-Midden (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Hollands-Midden. Veiligheidsregio Hollands Midden, indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Hollands\\_Midden](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Hollands_Midden)

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Hollands-Midden.

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in voorjaar 2014.

<sup>2</sup> Dit beeld beschrijft de situatie van vóór de samenvoeging van de meldkamers Haaglanden en Hollands-Midden. Op 27 mei 2014 is de meldkamer Hollands-Midden in de 'YP' bij de meldkamer Haaglanden gevoegd.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Leiden</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Hollands-Midden
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	831 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	763.712 <sup>3</sup>
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	856 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De regio kent enkele van de laagst gelegen plaatsen in Nederland: bij Nieuwerkerk -7 m.
<b>Aantal gemeenten</b>	25
<b>Risico's</b>	BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen) risicolocaties ten westen van Gouda, op industrieterreinen tussen Leiden en Alphen aan den Rijn, en ten noorden van Oegstgeest en het Sciencepark in Leiden West. Bij extreem veel hemelwater bestaat er risico op wateroverlast. De regio kent een complex dijkenstelsel (dijkkring 14, 15) en het land kent veel hoogteverschillen onder NAP. Intensief vervoer gevaarlijke stoffen per weg en per spoor. Incidenten in tunnels (HSL). Luchtvaart incidenten. Attractieparken en evenementen kunnen risico's opleveren voor openbare orde en veiligheid.

Bron: Risicoprofiel veiligheidsregio Hollands-Midden, 2011.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>4</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Hollands-Midden per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	8.038	12.114	7.238	1.379	1.547	755	7.388	7.502	4.274	<b>50.235</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	23.296	33.070	16.156	6.815	3.817	1.259	24.031	18.450	7.800	<b>134.694</b>
<b>Totaal</b>	<b>31.334</b>	<b>45.184</b>	<b>23.394</b>	<b>8.194</b>	<b>5.364</b>	<b>2.014</b>	<b>31.419</b>	<b>25.952</b>	<b>12.074</b>	<b>184.929</b>

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

<sup>3</sup> <http://www.infopuntveiligheid.nl>

<sup>4</sup> Openbaar Meld Systeem. Dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

In de Veiligheidsregio Hollands Midden is het Veiligheidsbestuur<sup>5</sup> overeengekomen een GMK in stand te houden. In dat kader is een Integrale Beheersovereenkomst ('Integrale Beheersovereenkomst Regionale Brandweer – Regionale Politie Hollands-Midden 2006') afgesloten waarin afspraken zijn vastgelegd omtrent het beheer van de GMK en het toezicht daarop. Tussen de gebruikers<sup>6</sup> van de GMK en het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio zijn de operationele eisen van GMK via Service Level Agreements (SLA's) vastgelegd.

De verantwoordelijkheid voor het beheer en de uitoefening van het dagelijkse gezag over de medewerkers van de GMK is op grond van de integrale beheerovereenkomst aan de Korpschef van Politie<sup>7</sup> opgedragen. De Korpschef van Politie heeft op grond van de Integrale Beheersovereenkomst een manager GMK aangesteld als leidinggevende voor de GMK en als uitvoerder van het beheer en heeft zijn bevoegdheden gemandateerd aan de manager GMK. De manager GMK is de Directeur Informatie van Politie Hollands-Midden. De Regionaal Commandant van de Brandweer is op grond van de integrale beheerovereenkomst als toezichthouder aangewezen.

#### **Directeur**

De directeur van de meldkamer Hollands-Midden is de politiechef van de Eenheid Den Haag. Aan hem is zoals aangegeven op grond van de integrale beheerovereenkomst de verantwoordelijkheid voor het beheer van de GMK opgedragen. De directeur / beheerder rapporteert formeel aan het Veiligheidsbestuur. De aangestelde manager GMK is verantwoordelijk op strategisch niveau en rapporteert maandelijks aan de eerdergenoemde toezichthouder over onder andere de behaalde prestaties, personele bezetting, kwaliteit van de ICT-voorzieningen en aantal en aard van de ontvangen klachten en de wijze waarop ze zijn afgehandeld. Tevens rapporteert de manager GMK op verzoek aan de veiligheidsdirectie.

#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De GMK Hollands-Midden is een geïntegreerde meldkamer van ambulance, brandweer en politie. De meldkamer is vorm gegeven door het onderbrengen van al het personeel bij de politie. In deze meldkamer is sprake van een éénhoofdige leiding door een teamchef met daar onder drie uitvoerend teamchefs. De teamchef gaat over alle disciplines met de daarbij behorende taken en portefeuilles en is budgetverantwoordelijk op grond van de vastgestelde begroting GMK (zie figuur 2). De teamchef legt in het maandelijks werkoverleg verantwoording af aan de manager GMK.

De GMK wordt op tactisch niveau aangestuurd door een teamchef en op operationeel niveau door drie uitvoerend teamchefs (UTC<sup>8</sup>) en zes coördinatoren<sup>9</sup>. De teamchef is verantwoordelijk voor de taakuitvoering van de meldkamer, de bezetting en rechtspositie en daarbij bevoegd voor uitgaven tot € 2500,-. Taken met discipline specifieke kennis (brandweer, RAV) behoren ook tot zijn verantwoordelijkheid. Hierin laat hij zich in de operaties bijstaan door de UTC's van brandweer en ambulance.

---

<sup>5</sup> Het algemeen bestuur van de Regionale Brandweer en GHOR Hollands-Midden en het regionaal college van Politie Hollands-Midden acteren gezamenlijk onder de naam Veiligheidsbestuur.

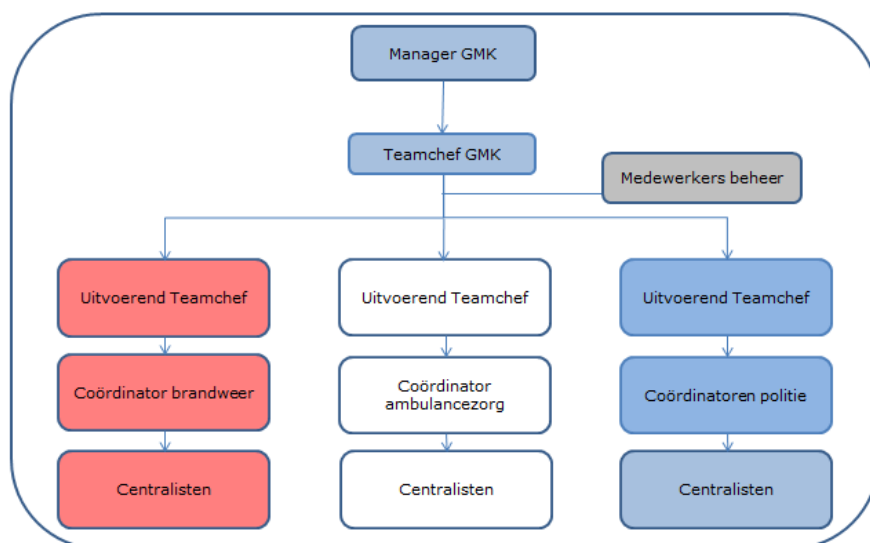
<sup>6</sup> De Regionale Ambulancedienst (RAD), de Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (GHOR), de Regionale Politie Hollands Midden en de regionale gemeentelijke brandweerkorpsen.

<sup>7</sup> Deze is bij de vorming van de nationale politie opgevolgd door de chef van politie Eenheid Den Haag.

<sup>8</sup> Van de drie leidinggevenden UTC's heeft de geneeskundige leidinggevende een politie-achtergrond.

<sup>9</sup> Er zijn vier coördinatoren voor politie; zij hebben geen vaste ploeg van centralisten onder zich.

De teamleiding bestaande uit de teamchef en UTC's hebben wekelijks overleg. Om de week hebben de teamleiding en coördinatoren het zogenaamde coördinatorenoverleg.



Figuur 2: Organogram gemeenschappelijke meldkamer Hollands-Midden.

## Beheer

De afdeling beheer maakt deel uit van de Dienst Informatie van de politie en valt niet onder de meldkamerorganisatie. De meldkamer huurt capaciteit in bij de politie voor het beheer van de meldkamer. In de praktijk zitten op dezelfde locatie als de meldkamer wel een aantal medewerkers van de Dienst Informatie. De meldkamer heeft daarnaast twee medewerkers functioneel beheer in dienst die direct onder de teamchef vallen.

De afdeling beheer van de Dienst Informatie van de politie verricht onder andere werkzaamheden voor de GMK. Over de sturing van de afdeling beheer met betrekking tot het technische beheer van de GMK ontvingen de inspecties geen informatie.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

De UTC's zijn verantwoordelijk voor hun specifieke afdeling/ discipline en daarbinnen voor de p-zorg. De UTC heeft alle taken in relatie tot discipline specifieke kennis en in dat kader veel overleg met het veld<sup>10</sup>. Daarnaast kent iedere discipline coördinatoren. De coördinator is tevens meewerkend voorman. De coördinatoren zijn in principe vrijgesteld van tafeldienst, maar kunnen indien noodzakelijk worden ingeroosterd voor tafeldienst. Iedere coördinator is opgeleid om in minimaal één discipline tafeldienst te kunnen draaien. Naast een dienst als dagcoördinator vervullen alle coördinatoren ook enkele diensten per periode voor de afhandeling van planbaar werk en nevtaken voor hun eigen discipline.

Voor de dagelijkse operationele aansturing van de gehele werkvloer (politie, brandweer en ambulancezorg) is er één dagcoördinator aanwezig. Deze dagcoördinator heeft een van de centralisten afwijkende dagdienst van 9-17. De dagcoördinator van dienst geeft multidisciplinair leiding op de werkvloer en is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers en ketenpartners voor

<sup>10</sup> De uitvoerend teamchef brandweer heeft overleggen met KNRM, brandweer incidentbestrijding, brandweer operationele voorbereiding en de beheerstaak en Rijkswaterstaat.

personele en operationele vragen. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	±38	1 UTC 3 coördinatoren	31 en 3 flexpoule	Aanname en/of uitgifte	<b>Politie</b>
<b>Brandweer</b>	±16	1 UTC <sup>11</sup> 1 coördinator	9 en 5 flexpoule	Aanname en uitgifte (deels combi)	<b>Politie<sup>12</sup></b>
<b>Ambulancezorg</b>	±21	1 UTC 1 coördinator	15 en 4 flexpoule	Aanname en/of uitgifte (deels combi)	<b>Politie</b>

De GMK maakt onderscheid in centralisten A en B. Nagenoeg alle centralisten doen zowel de aanname als de uitgifte. De B-centralist is verpleegkundige en wordt alleen ingezet als aanname-centralist. Dit geldt eveneens voor de twee uitzendkrachten (verpleegkundigen) in de meldkamer. Twee centralisten voor de politie doen ook alleen aanname. De brandweer beschikt nog over een aantal combi-centralisten<sup>13</sup> Zij doen werkzaamheden voor zowel brandweer als ambulancezorg en één ook voor de politie. Omdat deze centralist geen verpleegkundige is de afspraak dat de centralist bij aanname van een ambulancezorg melding standaard een ambulance met een A2-prioriteit laten rijden.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De rol van CaCo wordt binnen de meldkamer ingevuld door de groep coördinatoren. Het is nog niet mogelijk deze CaCo-rol 24/7 dekkend te krijgen. De dagcoördinator is de CaCo. In de avond en nachtdiensten is de CaCo op piket. Bij een calamiteit wordt de coördinator die op dat moment werkzaam is binnen de meldkamer ingezet als CaCo en wordt een nieuwe coördinator opgeroepen voor de reguliere meldingen. De normale processen gaan gewoon door, maar de calamiteit en de andere meldingen worden gescheiden. Ook hier wordt op piket-basis gewerkt. Als er echt een calamiteit is dan komen naar eigen zeggen de coördinatoren vaak allemaal op.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De politie heeft gedurende de dagdienst en nachtdienst een bezetting van drie centralisten (zie tabel 4). In de avonddienst zijn vier centralisten aanwezig. De ideale bezetting voor politie is vier centralisten voor de dag en nachtdienst en vijf voor de avonddienst. Dit wordt in de praktijk niet gehaald. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is decentraal. De regio is verdeeld in twee delen. Noord en Zuid en die hebben ieder een eigen uitgiftecentralist. Idealiter zijn er twee centralisten voor de aanname en twee voor de uitgifte. Bij de indeling houdt men rekening met de kennis van het gebied van de centralist. Er is geen piketregeling voor centralisten meer omdat dit niet mogelijk is volgens de regels die het korps hanteert voor personeel wat piketplichtig is. Het rooster voor de meldkamer wordt deels gevuld met mensen uit de flexpoule die incidenteel een dienst draaien in de meldkamer naast de eigen

<sup>11</sup> De uitvoerend teamchef is gedetacheerd vanuit de brandweer naar de politie.

<sup>12</sup> De werknemers die bij de samenvoeging van de meldkamers niet hebben gekozen voor een aanstelling bij de Politie behielden hun aanstelling bij de Brandweer, maar werken onder gezag van de Politie.

<sup>13</sup> Deze centralisten hebben in het verleden de voormalige SOSA opleiding en ProQA scholing gevolgd om de MKA meldingen aan te kunnen nemen.

diensten in de basisteams. De inzet van tijdelijke krachten (uitzendkrachten) is lastig in verband met de specialistische opleiding en overwerk van eigen personeel wordt zoveel mogelijk beperkt. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen onvoldoende mensen (onder de minimale sterkte) voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	2	4 (inclusief 1 voor besteld vervoer <sup>14</sup> )
15:00 - 23:00	4	2	3
23:00 - 07:00	3	1	2

### **Brandweer**

De bezetting van de meldkamer brandweer is twee centralisten in de dag- en avonddienst en één in de nachtdienst. De flexpoule van de brandweer is zowel voor de intake als de uitgifte inzetbaar en daardoor volledig inwisselbaar. De flexpoule bestaat voornamelijk uit parttimers die ergens anders hun hoofddienstbetrekking hebben. De centralistenrol wordt als een bijbaan gezien en is conform een 0-urenovereenkomst. De meldkamer heeft afspraken gemaakt dat door de parttime centralisten vier diensten in vier weken gedraaid worden. De aanname en uitgifte is bij de brandweer gescheiden. In de nacht is er één brandweercentralist en dan is de intake en uitgifte geïntegreerd. De totale bezetting is volgens de meldkamer voldoende om het aantal meldingen te verwerken.

### **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de meldkamer brandweer is vier centralisten tijdens de dagdienst, drie tijdens de avonddienst en twee centralisten in de nachtdienst. De aanname en uitgifte is bij de ambulancezorg gescheiden. De verpleegkundigen doen alleen aanname. De werkverdeling is twee centralisten op de aanname en een op de uitgifte. Tijdens de nachtdienst is er één intake- en één uitgiftecentralist met achtervang van de combicentralist van de brandweer. Gedurende de dagdienst is een centralist aanwezig voor de afhandeling van besteld vervoer. De flexpoule wordt gevormd door ambulanceverpleegkundigen die op deeltijdbasis centralist zijn en ook op de ambulance rijden en door een centralist die zowel in Hollands-Midden als in Brabant werkzaam is. Daarnaast maakt de meldkamer gebruik van inhuur via het uitzendbureau. De capaciteit van centralisten voor de geneeskundige hulpverlening is naar eigen zeggen voldoende, maar dat komt mede omdat de combi centralisten inzetbaar zijn voor de MKA. Zonder deze combi centralisten zou de capaciteit onvoldoende zijn.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer leidt nieuwe medewerkers via een intern opleidingsprogramma in circa vier maanden op. De opleiding bestaat uit drie fases en duurt drie à vier maanden. De centralist in opleiding krijgt een mentor en buddy toegewezen. De centralist begint met het leren van de systemen. Daarna gaat men ongeveer zes weken aan tafel met de mentor/buddy. Als deze fase is afgerond dan volgt de fase van twee weken. In deze fase doet de centralist in opleiding geheel zelfstandig de intake. De mentor zit er naast en doet dan de uitgifte. Na deze fase mag de centralist in opleiding geheel zelfstandig werken op de intake en zal hij/zij zich verder ontwikkelen binnen de intake. Binnen een jaar zal de centralist in opleiding ook de 'mobilofonie' opleiding krijgen. Deze bestaat uit twee dagen opleiding en een maand samen met een mentor achter de uitgifte.

#### Oefenen

<sup>14</sup> Besteld vervoer is aanwezig van 08:00-16:00 uur.

De politie centralisten volgen nagenoeg geen trainingen, opleidingen of cursussen. Door de beperkte capaciteit is daar geen tijd voor.<sup>15</sup> Intern samen oefenen gebeurt ook niet. Men tracht in ieder geval één keer per jaar tijdens een werkoverleg/vakmanschapsdag aandacht te besteden aan het bijhouden van kennis door bijvoorbeeld uitleg over de systemen, werkwijzen en procedures.

## **Brandweer**

### Inwerken

De meldkamer leidt nieuwe medewerkers via een gedeeltelijk intern opleidingsprogramma op. De opleiding start met één week introductie en opleiding GMS en ProQA. De ProQA opleiding is extern. Daarna volgen vier à zes weken (afhankelijk van de voorkennis) specifieke brandweer opleiding. Hierna worden de centralisten in opleiding in drie maanden op de intake opgeleid door een ervaren centralist. Dit vindt plaats op de werkvloer. Tussentijds wordt er getoetst en uiteindelijk wordt ook een eindtoets afgelegd. Bij positieve voltooiing kan de centralist zelfstandig achter de intake verzorgen. Na circa een jaar wordt men opgeleid voor de uitgifte.

### Oefenen

Door de centralisten wordt - op een jaarlijkse profcheck na - minimaal geoefend. Dat heeft mede te maken met de verhuizing naar de YP die telkens is uitgesteld.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

De meldkamer leidt nieuwe medewerkers via een gedeeltelijk intern opleidingsprogramma op. De opleiding start met één week introductie en opleiding GMS en ProQA. De ProQA opleiding is extern. Daarna volgen vier à zes weken (afhankelijk van de voorkennis) specifieke MKA- opleiding. Voor de MKA is er nog enige training nodig voor besteld vervoer. Hierna worden de centralisten op de werkvloer opgeleid door ervaren centralist. Men luistert eerst mee met een ervaren centralist en daarna worden de rollen omgedraaid. De centralist in opleiding start met de aanneming van besteld vervoer, daarna volgt huisartsen spoedlijn en 1-1-2-meldingen. Na circa een jaar kan een centralist starten met de uitgifte.

### Oefenen

De centralisten oefenen regelmatig. Zij hebben enkele keren per jaar bijscholingen (medische specialisatie en pro Q&A) en er wordt twee dagen per jaar aandacht besteed aan de interne werkprocessen. Daarnaast zijn er drie dagen per jaar thematisch ingerichte expert-classes.

## **Multidisciplinair oefenen**

Op de meldkamer wordt niet multidisciplinair geoefend.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in principe een aangelegenheid van de disciplines zelf. Op de meldkamer Hollands-Midden werken de brandweer-centralisten in de praktijk echter nauw samen met de MKA. De brandweercentralisten doen, onder verantwoordelijkheid van de MKA-centralisten, ook MKA-werkzaamheden.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van

---

<sup>15</sup> Er vindt alleen 1 keer per jaar de verplichte grootschalige rampoefening plaats.

brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. In Hollands-Midden neemt de MKA tussen 17:00 en 08:00 de telefoon van GGZ over, waarbij de meldkamer bijvoorbeeld een huisarts (warm) doorverbindt met een sociaal psychiatrische verpleegkundige. Ook voor de GGD voert de meldkamer 24/7 werkzaamheden uit.<sup>16</sup> De brandweer heeft als neventaak het alarmeren van de kustwacht.

### **3.2. Werkprocessen<sup>17</sup> aan de hand van een casus<sup>18</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

Een 1-1-2 melding van een mobiel nummer komt via Driebergen direct binnen bij de juiste discipline op de GMK. De 1-1-2 meldingen van vaste telefoons komen bij de politie op de GMK Haaglanden binnen en worden daar vandaan doorverbonden naar de desbetreffende discipline in Hollands-Midden.

#### **Politie**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, NAW-gegevens van de melder, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>19</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Meestal hoort of ziet een collega al wat er speelt (men zit naast elkaar) en gaat dan al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, opent deze de melding vanuit GMS en krijgt een inzetvoorstel. Melding wordt aan de dichtstbijzijnde beschikbare eenheid uitgegeven. Het systeem berekent zelf de eenheid die het dichtstbij en beschikbaar is. Aan de hand van de inhoud van de melding worden één of meerdere eenheden aangestuurd. Het systeem is zodanig ingericht (o.g.v. een noodhulp protocol) dat alleen noodhulpeenheden worden aangeboden die ook ingezet kunnen worden. De centralist heeft echter altijd de mogelijkheid om zelf nog een andere eenheid aan te sturen. De benodigde eenheden worden via de mobilfoon gealarmeerd. De centralist kan ook kijken naar eenheden die zich vlakbij het incident in de buurregio Haaglanden bevinden. De mogelijkheid om buurregio Haaglanden te zien, moet wel apart in GMS worden aangegeven. Vanwege het gebrek aan zeggenschap over die eenheden gebeurt dit amper. Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd door een andere regio dan wordt telefonisch contact opgenomen met de andere meldkamer of wordt via het meldkamerkanaal gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

De eenheden die ter plaatse gaan, hebben geen voorzieningen die meelesen in GMS mogelijk maakt. De uitgiftecentralist heeft via de mobilfoon of telefoon contact met de eenheden op straat.

<sup>16</sup> Op het moment dat er een GGZ of GGD melding binnenkomt kan er geen 1-1-2 worden opgenomen.

<sup>17</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>18</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>19</sup> Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt; bij een ongeval bij de kernreactor in Delft worden door het systeem specifieke vragen gesteld.



Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status<sup>20</sup> weer op 'vrij'.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist.

Het systeem geeft enkel enige hints<sup>21</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol, maar de centralist wordt wel begeleid met de vaste vragen horende bij het betreffende incident, bijvoorbeeld de vragen uit het protocol ongeval op snelweg.

De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de politie en ambulance.

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.<sup>22</sup> Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. Daarna worden de benodigde eenheden via P2000 gealarmeerd. De brandweercentralist maakt gebruik van de statische Kazernevolgordetabel<sup>23</sup> en controleert het inzetvoorstel. Het systeem is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden, omdat er in Hollands-Midden geen sprake is van automatisch statussen. De ervaring op de meldkamer brandweer in Hollands Midden is dat de brandweer voldoende auto's beschikbaar heeft; vanuit het verleden hebben veel gemeentes tankautospuiten staan.

Er zijn geen harde afspraken over het voeren van de regie vanuit de meldkamer. Het is een samenspel tussen de bevelvoerder/ Officier van Dienst en de meldkamer.

Na het uitrukken hebben de opgeroepen eenheden via de mobilfoon contact met de meldkamer. Na de afhandeling van het incident wordt de incidentgroep vrijgemaakt. De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist (verpleegkundige) met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel.

In Hollands-Midden werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na beantwoording van deze eerste vragen in ProQA kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton').

De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aannamecentralist verder met vervolgvragen over beknelling, etc.

---

<sup>20</sup> De status van een voertuig geeft aan of het voertuig beschikbaar is, onderweg is en dergelijke. Bijvoorbeeld: 1 = Mobiel (op straat), inzetbaar, 2 = Op weg naar incident, 3 = Ter plaatse 4 = Buiten dienst, enzovoort.

<sup>21</sup> Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald.

<sup>22</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>23</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

De meldkamer werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Wanneer de persoonsgegevens en locatie zijn vastgesteld wordt meteen een ambulance gestuurd ondanks dat de intake nog niet is afgerond. Deze procedure scheelt aanrijtijd met name in de buitengebieden. Vervolgens komt er een inzetvoorstel die door de intakecentralist wordt gecontroleerd. De uitgiftecentralist alarmeert eventuele extra voertuigen. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer of wordt gebruik gemaakt van Pariter<sup>24</sup>. De aansturende meldkamer heeft de keuze om een incidentgroep aan te maken. De meldkamer wacht vervolgens tot informatie van de aanwezige ambulance binnenkomt. De eerste ambulance die ter plaatse is geeft een terugkoppeling naar de meldkamer. De centralisten bewaken de restdekking met behulp van een schuifmodule.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Bij de politie is er wel een digitale briefing. De Dienst Informatie van de politie zorgt voor input van de briefing, de coördinatoren van meldkamer kunnen ook zelf dia's aanmaken en toevoegen. In de briefing staan onder andere onderwerpen benoemd waar meldingen over binnen kunnen gaan komen, zoals NSS. Bij brandweer en MKA mailt de (u)teamchef eventuele specifieke informatie aan de centralisten.

Binnen de meldkamer vindt geen gestructureerd multidisciplinair overleg met centralisten onderling plaats, dit vindt echter wel dagelijks plaats op de werkvloer. Indien er bijzonderheden zijn dan wordt dat kortgesloten via de UTC's of worden deze door de dagcoördinator via een briefing-tool gecommuniceerd. Praktische zaken in de meldkamer worden door de collega's van elke discipline onderling besproken.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het algemene kladblok in GMS plaats. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de MKA in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. Informatie in dit kladblok wordt formeel niet gedeeld met de andere disciplines. Onderling wisselen de disciplines informeel wel mondeling informatie uit en soms wordt het medisch kladblok in het reguliere kladblok gekopieerd. De vijf coördinatoren hebben toegang tot het medisch kladblok.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

Omtrent de taken en verantwoordelijkheden van de afdeling beheer van de Dienst Informatie van de politie met betrekking tot het technische beheer de GMK hebben de inspecties geen informatie ontvangen.

### **Leveranciersmanagement**

De Dienst Informatie van de politie heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. De keuze van de leveranciers, het opstellen van de contracten en eventuele overleggen met leveranciers verloopt via de Dienst Informatie.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

Voor de GMK wordt - wanneer het gaat om inrichting, incidenten en changes - niet via een bepaalde systematiek, zoals ITIL<sup>25</sup>- en BISO<sup>26</sup>, gewerkt.

---

<sup>24</sup> Dit systeem ondersteunt de centralist om bij meerdere (buur)regio's snel en eenvoudig ambulances aan te vragen.

<sup>25</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

## **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de dagcoördinator. Als deze niet aanwezig is, wordt de coördinator die piket heeft gebeld. De coördinator neemt indien nodig contact op met de afdeling beheer van de Dienst Informatie van de politie. (De inspecties hebben geen informatie ontvangen over de bereikbaarheid van en de afhandeling van storingen door de afdeling beheer.) De afdeling beheer reageert adequaat op meldingen en zoekt altijd met de centralist naar een oplossing. Met de komst van de nationale politie en de wijziging van werkwijze bij de VTSPN maakt het nogal eens dat lijstjes van bereikbare collega's daar niet klopte of men niet wist hoe men een probleem kon oplossen.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De meldkamer maakt geen gebruik van een risico-systematiek en er zijn geen risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

Binnen de meldkamer Hollands-Midden zijn een aantal ICT-systemen economisch afgeschreven. In de praktijk levert het geen problemen op. De systemen worden tot de transitie in de lucht gehouden. In overleg met de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen vtsPN) is besloten om - gezien de samenvoeging met de gemeenschappelijke meldkamer in Haaglanden - niet meer te investeren in nieuwe systemen.

#### **Redundantie**

Voor de telecom beschikt de meldkamer over lijnen die van twee zijden van het gebouw binnen komen. Op het moment van een storing kunnen de centralisten terugvallen op analoge reservetelefoons. De inspecties hebben geen verdere informatie omtrent redundantie van de ondersteunende systemen van de GMK verkregen.

#### **Piekbelasting**

De inspecties hebben geen informatie verkregen omtrent het aantal 1-1-2-lijnen op de meldkamer Hollands-Midden, de procedure bij bezetting van die lijnen en de zichtbaarheid van een eventuele wachtrij op de arbi.

Indien de centralisten van de ambulancetzorg bezet zijn, neemt de brandweer de intake-overloop over (m.b.v. pro-Q&A). Bij die meldingen is de procedure dat standaard een ambulance met een A2-prioritering gaat rijden. Indien de centralisten van de brandweer bezet zijn, neemt de ambulancetzorg de intake-overloop over. Voor het geval de centralisten van de politie bezet zijn, is er één van de brandweer centralisten die de intake daarvan kan doen. De andere centralisten sturen na aanname direct een politie auto ongeacht de melding.

#### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>27</sup> en de fallback<sup>28</sup> van 1-1-2 van de meldkamer is Haaglanden. De centralisten oefenen de uitwijk naar de Haaglanden niet. De inspecties hebben hieromtrent geen stukken ontvangen.

---

<sup>26</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

<sup>27</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>28</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

**Energie, locatie en beveiliging**

De GMK beschikt over een no break voorziening. Als de stroom in de meldkamer stroom uitvalt dan valt de meldkamer terug op een noodaggregaat. Deze wordt eens in de twee maanden getest door de brandweer.

Het gebouw waar de meldkamer is gehuisvest is van de brandweer en wordt gehuurd door de politie. Binnen het gebouw zijn meerdere diensten gevestigd. De gemeenschappelijke meldkamer is in de stad Leiden naast de brandweerkazerne gevestigd. Bij de locatiekeuze is niet specifiek gekeken naar de risico's voor de meldkamer.

Voor het toegangsbeheer maakt de meldkamer gebruik van camera's en toegangspassen. Tijdens kantooruren opent iemand van de receptie de deuren. Buiten kantooruren openen de centralisten de deuren. Binnen het gebouw gelden per discipline autorisaties voor de toegangspassen. Voor de toegang tot de technische ruimte is een speciale autorisatie vereist.

# Meldkamer Kennemerland

---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Kennemerland is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied en risico's

Het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) bevindt zich in Haarlem en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Kennemerland (zie figuur 1 en tabel 1). Het MICK werkt samen met de meldkamers op Schiphol en heeft de regie bij opschaling<sup>2</sup>. De MKA verzorgt daarnaast ongeveer 70% van het A1 en A2 vervoer voor de gemeente Castricum (regio Noord-Holland-Noord). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



*Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Kennemerland. Veiligheidsregio Kennemerland, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Kennemerland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Kennemerland)*

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<sup>2</sup> Schiphol beschikt over een eigen bedrijfsbrandweer, met name gericht op vliegtuigbranden. Als het gaat om de gebouwen brandbestrijding op Schiphol dan heeft ook de brandweer uit de regio Kennemerland daar een verantwoordelijkheid in.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Kennemerland.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Haarlem</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Kennemerland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	419 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	552.200
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	1318 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	10
<b>Regioprofiel</b>	De regio heeft een hoge bevolkingsdichtheid. Een dicht netwerk van autowegen, tunnels (onder het Noordzee kanaal) en spoorwegen (inclusief HSL). In de regio bevinden zich de luchthaven Schiphol - met jaarlijks 47 miljoen passagiers - en het Tata Steel <sup>3</sup> complex aan de monding van het Noordzeekanaal. Het terrein kent een complex duinlandschap met bos. Demografisch heeft de regio een 'normale' samenstelling.
<b>Risico's</b>	BRZO bedrijven (Besluit Risico's Zware Ongevallen) zoals Tata Steel. Bij droogte en warme is er risico voor natuurbranden. Het vliegverkeer rondom de luchthaven Schiphol zorgt voor potentiële risico's voor luchtvaartongevallen. Aanvliegroutes over bewoond gebied bij Zwanenburg, Aalsmeer en Amstelveen. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor. Openbare orde en veiligheid risico's door grote doorstroom mensen van en naar Schiphol en bij warmte en drukte door toeristen in de zomer aan de kust en toeristische attracties. Openbare orde en veiligheid bij evenementen.

Bron: jaarwerkplan MICK 2009, VR Kennemerland.

### **1.2. Aantal meldingen**

Het MICK leverde cijfers aan over het aantal meldingen. De meldkamer maakte daarbij geen onderscheid in het soort melding (1-1-2 of overige meldingen<sup>4</sup>). Ook maakte de meldkamer geen onderscheid in aantal meldingen per discipline per dienst. Wel maakte de regio onderscheid in prioritering van de melding.

<sup>3</sup> Tata Steel heeft een eigen bedrijfsbrandweer en een eigen eerste hulp post. Tata maakt meldingen aan in GMS waardoor de regio per direct geïnformeerd is, zo nodig aanvullend kan alarmeren, regie kan voeren en groot kan opschalen. Zie ook paragraaf 3.1 over de taakuitvoering van de meldkamer.

<sup>4</sup> De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Center (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Kennemerland per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 5-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	11.720*			5.395***			20.211*****			
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	54.778**			3.311****			17.811*****			
<b>Totaal</b>	<b>66.498</b>			<b>8.706</b>			<b>38.022</b>			<b>113.322</b>

\* alleen prio 1 meldingen

\*\*prio 2, 3,4 en 5 meldingen

\*\*\*alleen prio1 meldingen

\*\*\*\* prio2 en prio3 meldingen

\*\*\*\*\* meldingen A1

\*\*\*\*\* A2 meldingen en meldingen B vervoer (B, B1 en B2)

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. De gemeenschappelijke regeling van de veiligheidsregio Kennemerland uit 2013 beschrijft dat het algemeen bestuur van de veiligheidsregio voorziet in de meldkamerfunctie. De veiligheidsregio Kennemerland heeft met het voormalig regionale college van het politiekorps Kennemerland een convenant opgesteld ('Convenant algemeen bestuur veiligheidsregio en regionaal college politie Kennemerland, 2012'). Het convenant beschrijft afspraken over de huisvesting, taken, het beleid en beheer, de financiën, de prestaties, de ondersteunende systemen en de samenwerking van politie met brandweer, geneeskundige hulpverlening en ambulancevervoer in de meldkamer. In niet opgeschaalde situaties stuurt het zogenaamde sturingsoverleg, dat bestaat uit de directie van de veiligheidsregio en de korpschef van de politie, de meldkamer aan. In opgeschaalde situaties vindt de aansturing van het MICK plaats binnen de structuur van de regionale crisisorganisatie. Het veiligheidsteam is onder andere verantwoordelijk voor het multidisciplinair beleid en beheer waaronder C2000 en P2000, alsmede de voorbereiding van de aansturing in opgeschaalde situaties. Het convenant beschrijft dat de directeuren van de hulpverleningsdiensten verantwoordelijk blijven voor de operationele prestaties van de eigen discipline.

De gemeenschappelijke meldkamer valt organisatorisch onder de veiligheidsregio Kennemerland. De brandweer, GGD en de ambulancezorg vallen eveneens onder de veiligheidsregio Kennemerland. De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum DROC (in oprichting) van de politie Eenheid Noord-Holland.

De Regionale Ambulancevoorziening (RAV) is in regio Kennemerland een coöperatie. De coöperatie bestaat uit de GGD Kennemerland, Ambulance Amsterdam locatie Kennemerland en Witte Kruis. Een deelnemersovereenkomst van deze coöperatie beschrijft dat deze verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Tijdelijke wet ambulancezorg namelijk het in stand doen houden van een meldkamer ambulancezorg. In een service level agreement tussen de RAV en de veiligheidsregio

zijn taken bevoegdheden en onderlinge afstemming vastgelegd. In de samenwerkingsovereenkomst tussen de RAV en het MICK zijn de afspraken meetbaar vastgelegd. De overeenkomst benoemd 'SMART' prestatie-indicatoren.

### **Directeur**

De directeur van de meldkamer Kennemerland is de algemeen directeur van de veiligheidsregio (tevens de regionaal brandweer commandant). Deze directeur legt verantwoording af over het functioneren van de meldkamer aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio. De meldkamer staat onder leiding van een hoofd meldkamer (thans een politiefunctionaris). Deze functie financieren de politie en veiligheidsregio gezamenlijk. Het hoofd meldkamer draagt in het maandelijks sturingsoverleg zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de directie van de veiligheidsregio bestaande uit de DPG, de regionaal brandweercommandant, een lid van de eenheidsleiding van de politie Noord-Holland en de algemeen directeur van de veiligheidsregio (tevens directeur meldkamer). Elke vier maanden heeft het hoofd meldkamer een bedrijfsvoering gesprek waarbij men door middel van rapportages over relevante ontwikkelingen, personeel, financiën en resultaten (inclusief status jaarwerkplan) bespreekt met de directie van de veiligheidsregio Kennemerland. Drie keer per jaar wordt het algemeen bestuur van de veiligheidsregio schriftelijk geïnformeerd over de meldkamer via de zogenaamde BERAP en het Jaarverslag. Het hoofd meldkamer is namens de politie en veiligheidsregio gemandateerd voor de personele zaken, financiën en resultaten van de meldkamer.

Het MICK beschikt over een bedrijfsvoeringplan. Dat document beschrijft dat het INK-model (Instituut Nederlandse Kwaliteitsmodel) de onderlegger is voor het bedrijfsmodel van het MICK. Het bedrijfsvoeringsplan beschrijft eveneens dat het MICK dienstverleningsovereenkomsten heeft met de brandweer, politie, RAV. Ook is er een aparte overeenkomst voor multi-zaken. Tevens beschikt het MICK over een jaarwerkplan met daarin de te behalen doelen voor het komende jaar en de bijbehorende kritische succesfactoren.

### **1.4. Monodisciplinaire verantwoording**

In het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) zijn de geïsoleerde meldkamers van de politie, brandweer en ambulancezorg gevestigd. Het politie service centrum bevindt zich eveneens in het MICK. Het managementteam (MT) bestaat uit het hoofd meldkamer en de drie teammanagers van de disciplines. In het MT leggen de individuele disciplines verantwoording af over de processen en bedrijfsvoering binnen de eigen discipline. Per kolom zijn marap's op over meldkamertijden, aannametijden, aanrijtijden beschikbaar<sup>5</sup>. Het MT overlegt eens per twee weken. Het hoofd meldkamer draagt zoals hierboven beschreven zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de politie eenheid en de veiligheidsregio.

### **Teammanagers**

De teammanagers zijn verantwoordelijk voor de organisatorische aansturing van hun discipline. Zij sturen hiertoe de medewerkers, in overleg met en door tussenkomst van de multidisciplinair procescoördinatoren (MPC) aan. Zij stemmen het beleid van organisatie en meldkamer in de betreffende discipline af. Het gaat daarbij over bezetting meldkamer, planning, personele zaken, maar ook het beleid over alarmering, inzet en coördinatie van eenheden van de disciplines. De inspectie gaat hieronder in op de specifieke verantwoording per discipline.

---

<sup>5</sup> De adviseur informatiemanagement levert deze rapportages aan.



### **Politie**

De teammanager politie valt hiërarchisch rechtstreeks onder het hoofd meldkamer en heeft eigen budgettaire verantwoordelijkheid tot een bepaald bedrag. De teammanager legt in het MT verantwoording af aan het hoofd meldkamer over de meldkamer politie. De MPC monitort het operationele werkproces binnen de meldkamer, waaronder het functioneren van centralisten. Op organisatieniveau monitort de teammanager het algemene beeld. Structurele terugkoppeling van cijfers van - gemiddelden of persoonlijke - verwerkingstijden naar het korps, vindt niet plaats. Verwerkingstijden van prio 1 meldingen binnen de meldkamer zijn beschikbaar en worden in het MT en aan het sturingsoverleg gerapporteerd.

### **Brandweer**

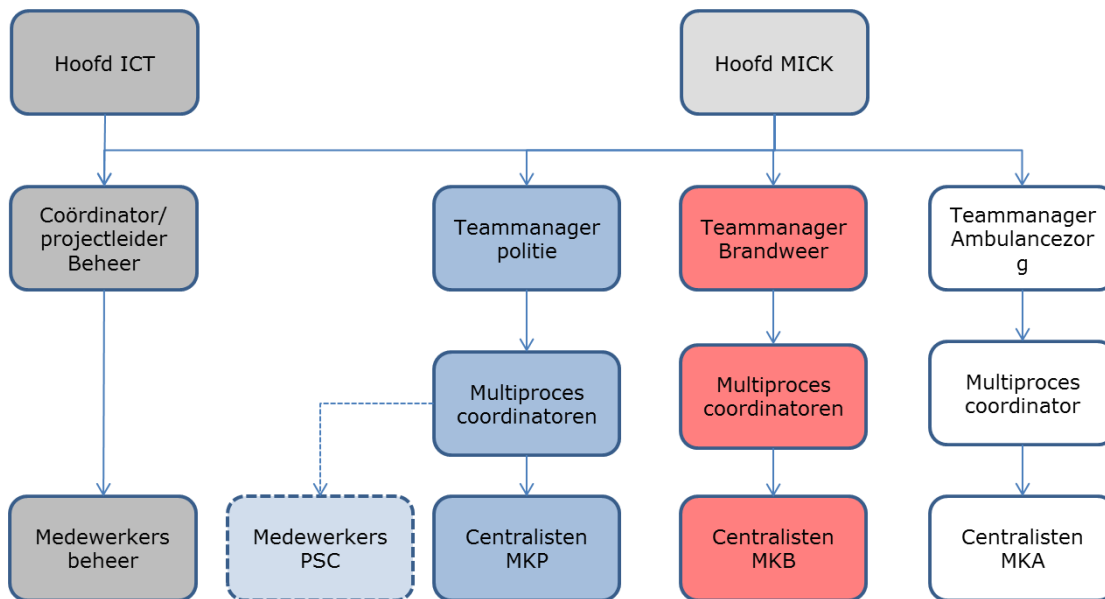
De teammanager brandweer valt hiërarchisch rechtstreeks onder het hoofd meldkamer en heeft eigen budgettaire verantwoordelijkheid tot een bepaald bedrag. De teammanager legt in het MT verantwoording af aan het hoofd meldkamer over de meldkamer brandweer. Hij legt in het MT verantwoording af over de processen en bedrijfsvoering van de meldkamer brandweer. Tevens legt de teammanager verantwoording af aan de veiligheidsregio. Dit gebeurt viermaandelijks door middel van een managementrapportage over onder andere vitale processen, financiën en ziekteverzuim. Jaarlijks vindt verantwoording plaats over de resultaten van de meldkamer brandweer op basis van het jaarwerkplan. Het MICK maakt gebruik van een managementinformatiesysteem 'report' voor het genereren van informatie over onder andere het aantal meldingen en de snelheid van afhandeling. De teammanager heeft regelmatig contact met de regionaal brandweer commandant (tevens directeur veiligheidsregio).

### **Ambulancezorg**

De teammanager valt hiërarchisch onder het hoofd meldkamer en onder het bestuur van de RAV. De teammanager is via een mandaatregeling binnen bepaalde kaders en budget tekenbevoegd. In het MT legt de teammanager verantwoording af over de processen en bedrijfsvoering van de MKA. In de RAV wordt gerapporteerd over meldkamertijden, aanname-, uitgifte- en ambulance-aanrijtijden. Ook wordt daar verantwoording afgelegd over opleidingen, waaronder de voor accreditatie verplichte scholingsdagen voor ambulancecentralisten.

### **Multidisciplinair procescoördinatoren (MPC)**

De MPC's zijn verantwoordelijk voor de operationele en multidisciplinaire aansturing van het MICK. Per discipline zijn 1 of meer MPC's in de organisatie van het MICK opgenomen. De politie heeft vijf MPC's, de brandweer twee en de ambulancezorg één. Op het gebied van ondersteuning van de teammanagers sturen zij een deel organisatorisch aan. In de 24-uursdienst zijn zij 24/7 verantwoordelijk voor de multidisciplinaire continuïteit van het MICK, inclusief de voor het MICK verplichte functie van CaCo.



Figuur 2: Organogram van het MICK.

### ICT Beheer

De projectleider technisch beheer, ook wel de coördinator beheer genoemd, verzorgt de dagelijkse leiding van de MICK gebonden ICT organisatie. De afdeling ICT beheer wordt hiërarchisch aangestuurd door het hoofd ICT<sup>6</sup> van de veiligheidsregio. De functionele zaken, zoals GMS, C2000 en 1-1-2 zijn processen die in het eigen overleg zijn georganiseerd. Ze vallen in de lijn onder het hoofd ICT van de VRK. De functionele en dagelijkse aansturing hiervan is weg gezet binnen de leiding van het MICK, onder de teammanager van de meldkamer brandweer. Het hoofd MICK gaat over het proces en de begroting.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De MPC'er is de leidinggevende op de werkvloer, belast met de functie van Calamiteiten Coördinator (CaCo) en heeft tevens p-verantwoordelijkheid voor de centralisten. Onder de drie MPC'ers vallen drie ploegen van centralisten. De meldkamer politie maakt bij de centralisten geen onderscheid in functionarissen. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

<sup>6</sup> Drie ICT'ers hebben een politiecontract maar vallen in de praktijk onder de leiding van de ICT-afdeling van de veiligheidsregio Kennemerland. De verdeling was vijf medewerkers van de VRK en drie van de politie en is nu vier van de VRK en drie van de politie plus één detachering van de politie en één van de VRK.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	31,8 27,5	1,1 hoofd meldkamer  1 teammanager  4,2 MPC (waarvan een werkt voor de MKA)	25,5 centralisten	Aanname en uitgifte	Politie
<b>Brandweer</b>	16,8	1 teammanager  2 MPC	13,8 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	18,1	0,8 teammanager	17,3 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

\*exclusief politie service centrum

### **Brandweer**

De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

### **Ambulancezorg**

De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Op één na zijn alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden<sup>7</sup>.

### **Beheer**

De afdeling beheer bestaat naast de projectleider, uit acht medewerkers. Twee technisch beheerders, twee medewerkers C2000, drie functioneel beheerders GMS/CityGIS en één gegevens beheerder.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Tijdens iedere dienst is op de meldkamervloer één MPC aanwezig. Deze MPC is op dat moment operationeel leidinggevende op de werkvloer voor alle disciplines. Deze MPC vervult bij opschaling de rol van CaCo. Het MICK heeft een apart rooster voor de MPC en dus CaCo. (7:00-16:00, 14:00-23:00 en van 22:00-7:00). De meldkamer beschikt over onvoldoende MPC's om het CaCo-rooster 24/7 dekkend te krijgen. Het MICK stelt daarom momenteel waarnemend MPC's aan, die de rol van CaCo op zich kunnen nemen. Deze waarnemend MPC heeft geen p-verantwoordelijkheden maar moet er voor zorgen de aanwezigheid van de verplichte CaCo-functie 24/7 dekkend is.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is drie centralisten tijdens de ochtenddienst (vier zou wenselijk zijn), vier voor de avonddienst en drie in de nacht. In het weekend (op vrijdag en zaterdag) is de bezetting vier in de nachtdienst. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer flexibel plaats. De uitgifte is geografisch, er zijn twee tafels voor vier districten. Eén tafel voor het basisteam Haarlem en het basisteam Kennemer kust en één tafel voor het basisteam IJmond en het basisteam Haarlemmermeer. Deze twee tafels zijn altijd bezet, daarnaast is er 1 of zijn er 2 tafels beschikbaar voor de aanname. Daarnaast houden de uitgiftetafels zich ook bezig

---

<sup>7</sup> De ene centralist die niet verpleegkundig geschoold is werkt alleen op de uitgifte.

met aannname. Bij drukte, vindt aannname plaats op de aparte aannametafel en anders op de altijd bezette uitgiftetafel. De politie maakt geen gebruik van piket of externe inhuur van centralisten.

Het is volgens de geïnterviewden lastig om het rooster te vullen, dit mede door langdurig ziekteverzuim, waardoor in de ochtenddiensten onder de minimale gewenste sterkte van vier wordt gewerkt. In verband met de oprichting van de DROC vraagt de politieorganisatie centralisten te laten deelnemen aan projecten. Deelname aan deze projecten is in verband met de krappe bezetting vaak niet mogelijk.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	2	2
15:00 - 23:00	4	2	2
23:00 - 07:00	3*	2	2

\*vrijdag en zaterdag 4 centralisten

### **Brandweer**

De minimale bezetting van de meldkamer brandweer is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Op de eerste twee dagen van de week zijn er structureel extra centralisten ingeroosterd voor de uitoefening van neventaken of voor de invulling van de opleidingsbehoefte c.q. faciliteiten. De taak van aannname en de taak van uitgiften is binnen de brandweerkolom niet gescheiden. Iedere centralist vervult beide taken achter de tafel. Binnen de brandweerkolom is geen piketregeling voor de centralisten; er wordt gewerkt met vrije instroom. De roosterbezetting is krap. Voor het vervangen bij ziekte worden zzp'ers ingehuurd of er worden 12-uursdiensten gedraaid.

### **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de MKA is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Daarnaast is er zeven dagen per week een dienst van 9:00-17:00 voor het besteld vervoer. De aannname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. De uitgifte is centraal. De MKA maakt gebruik van inhuur van centralisten. Een aantal centralisten hebben een zogenaamde combi-functie. Zij werken deels in het veld en deels op de meldkamer. De MKA heeft een vrije instroom regeling en daarnaast een coördinator gewondenvervoer op piket.

Met de huidige bezetting is het lastig de roosters met de gewenste bezetting te vullen. Op dit moment werkt de MKA nieuwe centralisten in.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Nieuwe centralisten starten met een assessment via de Politieacademie. De centralisten werken de nieuwe centralisten in, dit gaat meestal in vaste duo's. De nieuwe centralisten starten met de intake, dit gaat doorgaans vrij snel. Daarna volgt de uitgifte. Het totale inwerkprogramma duurt gemiddeld tussen de vier en zeven maanden. De nieuwe centralisten volgen ook de basisopleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie. De basisopleiding centralist politie specifiek is niet verplicht maar wordt afhankelijk van de ontwikkeling van de centralist gevolgd. De mentor en de MPC 'er beoordelen de centralist in opleiding. Tijdens de inwerkperiode loopt de centralist ook stage bij de politie eenheden op straat.

#### Oefenen

Een centralist die deel uit maakt van de multi opleiden trainen oefenen meldkamer (MOTOM) team verzorgt de mono disciplinaire oefeningen voor de politie. Afhankelijk van het onderwerp nemen

twee tot drie centralisten deel aan de voorbereiding. De politiecentralisten hebben om de twee maanden vakoverleg. Tijdens het vakoverleg worden de centralisten bijgepraat over actuele onderwerpen en casuïstiek. Soms gebeurt dat door externe sprekers. De politie sluit ook wel eens aan bij grotere oefeningen van bijvoorbeeld de GHOR of de veiligheidsregio. De wens is om in 2014 meer aandacht te besteden aan het oefenen en regulier een keer per twee drie maanden te oefenen.

## **Brandweer**

### Inwerken

In de sollicitatieprocedure van brandweercentralisten is een assessment opgenomen. Het opleidingsprogramma van de meldkamer brandweer duurt ongeveer een half jaar. Er wordt geïnvesteerd op kennis van systemen, zoals GMS, kennis van de regio met zijn risico-objecten zoals Schiphol, TaTa-staal en het Noordzeekanaal, kennis van de planvorming binnen de regio (opschappingsstructuur), kennis van de gangbare werkprocessen. Er wordt vervolgens gekeken naar wat een centralist al zelfstandig kan en waar nog begeleiding nodig is van een senior centralist die de persoon begeleidt. De centralisten moeten qua brandweerkennis op het niveau van bevelvoerder kunnen meedraaien. Bij een nieuwe centralist zonder ervaring wordt de opleiding "Multidisciplinaire Centralist" aangeboden (basisvaardigheden - Politieacademie verzorgt deze opleiding).

### Oefenen

De centralist brandweer heeft beperkt structurele monodisciplinaire trainingen of bijscholingen<sup>8</sup>. De brandweercentralisten draaien maandelijks mee in de meldkameroefeningen voor het regiecentrum Schiphol, KMar, MICK. Daarnaast is er een lokale opleidingscoördinator binnen het team (een brandweercentralist) die zorg draagt voor de interne opleiding en oefening. Er wordt geïnventariseerd waar de behoefte ligt qua inhoud voor een verdiepingsslag en dit wordt meegenomen in een vakoverleg (om de 8 weken). Binnen het vakoverleg worden eveneens externe sprekers uitgenodigd over bijvoorbeeld een toelichting over specifieke processen of ketenpartners.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

In de sollicitatieprocedure van verpleegkundig centralisten is een assessment opgenomen. Twee werkprocesbegeleiders werken de nieuwe centralist in. Afhankelijk van de startdatum volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg en scholing op het gebied van ProQA. Daarna start het interne inwerktraject, dit loopt via een aantal stappen beschreven in het inwerkboek. Inwerken omvat ook stagedagen bij de ambulancedienst. De inwerkperiode duurt ongeveer vijf a zes maanden. Na afronding van het interne inwerktraject mogen de centralisten zelfstandig achter de meldtafel werken.

### Oefenen

Het oefenprogramma voor de MKA is beschreven in het opleidingsplan van de RAV. De centralist van de MKA heeft vier verplichte scholingsdagen per jaar. Elke zes weken hebben de centralisten vakoverleg met een bepaald thema met eventueel een externe spreker.

De kwaliteitsfunctionarissen voor ProQA, de zogenaamde EDQ-ers<sup>9</sup> luisteren per dag zes tot acht meldingen terug van de afgelopen 72 uur. Centralisten krijgen hier op individueel niveau feedback over. Enkele keren per jaar zijn er vanuit de GHOR trainingen voor centralisten.

---

<sup>8</sup> Per december 2014 worden de centralisten onderworpen aan een jaarlijkse profcheck.

<sup>9</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist.

## **Multidisciplinair oefenen**

Het 'multi opleiden trainen oefenen meldkamer' (MOTOM) verzorgt drie meldkamer brede oefeningen per jaar. Het MICK is de regiemeldkamer voor incidenten op Schiphol (totdat de Ovd ter plaatse is). Jaarlijks heeft het MICK een multidisciplinaire oefening met de KMar en het Regiecentrum Schiphol. Ook participeren de centralisten in de jaarlijkse opschalingsoefening (systeemtest).

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen het MICK is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen, alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van het MICK bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Het MICK werkt samen met private meldkamers op Schiphol voor brandweer en ambulancezorg (regiecentrum Schiphol) en KMar. Bij opschaling is het MICK de meldkamer met de regio. Hierover zijn middels een convenant met de verschillende partners afspraken gemaakt. Ook werkt de meldkamer samen met de meldkamer van TaTa Steel. Tata maakt meldingen aan in GMS waardoor de regio per direct geïnformeerd is, zo nodig aanvullend kan alarmeren, regio kan voeren en groot kan opschalen.

In de regio Kennemerland behandelt de politiemeldkamer de prio 1 en 2 meldingen. In de nacht handelt de meldkamer ook de prio 3 af. De politie meldkamer heeft als neventaak het verwerken van de signaleringen. Tijdens kantooruren gebeurt dit door de regio Noord-Holland-Noord. Buiten kantoor tijden verwerkt de meldkamer politie de signaleringen voor de politie Eenheid Noord-Holland. Een andere neventaak is Burgernet. Het RTIC is in de meldkamer Noord-Holland-Noord (Alkmaar) gevestigd. Dit RTIC werkt voor drie regio's, de regio Noord-Holland-Noord, Kennemerland en Zaanstreek-Waterland.

De meldkamerbrandweer geeft uitvoering aan de alarmering van de regionale crisisorganisatie, het activeren van de WAS-sirenes en het bedienen van NL-Alert.

De MKA heeft als neventaak de aansturing van het Landelijk Brandwonden Triagetteam en de alarmering van de microbiologen van het streeklaboratorium. Tevens verzorgt het MICK 70% van het A1 en A2 vervoer in Castricum in de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Hierover zijn in een convenant afspraken gemaakt.

### **3.2. Werkprocessen<sup>10</sup> aan de hand van een casus<sup>11</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De medewerkers van het PSC nemen de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbinden door met de juiste discipline.

In principe nemen de brandweer- en MKA-centralisten geen meldingen van de politie aan. Wel verzorgt de brandweer de burgernet meldingen als het te druk is bij de politie. De meldkamer politie kan de meldingen van de brandweer over nemen door plaats te nemen op de brandweerplek. De centralisten van de brandweer nemen sinds de invoering van ProQA 1-1-2 ook meldingen van de witte kolom aan. De brandweercentralist noteert dan de naw-gegevens van de melder en stelt enkele standaard vragen. Indien nodig kan de brandweercentralist reanimatie-instructie geven. De MKA stuurt - als de brandweer de melding aanneemt - standaard een ambulance met A1. Vervolgens zet de brandweer de melding door naar de MKA. De brandweer en MKA delen de arbi en zien elkaars 1-1-2 meldingen.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers en dergelijke. De meldkamer politie maakt geen gebruik van een uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Afhankelijk van de meldingsclassificatie komt in GMS extra informatie beschikbaar. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('de meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Soms luistert de uitgifte centralist al mee met de melding. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

De uitgiftecentralist bepaalt de inzet, de centralist maakt daarbij geen gebruik van een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist kijkt in het GIS<sup>12</sup> systeem, welke noodhulpeenheden van de politie in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Dit is afhankelijk van het handmatig statussen van de eenheden; dit gebeurt volgens de meldkamer niet altijd even goed. De uitgiftecentralist alarmeert en heeft contact met de eenheden op straat via C2000. Aanvullende informatie geeft de centralist mondeling of via de mobiele data terminal (MDT).

Indien de meldkamer eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende regio. Bij een eventuele inzet van eenheden van de buurregio voor een inzet bij een incident in Kennemerland verloopt de communicatie via een daar voor bestemde C2000-gespreksgroep. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS meldingen, inclusief die van de buurregio's.

---

<sup>10</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>11</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>12</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

De meldkamer politie heeft de regie over de noodhulpeenheden in de regio.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met de volgende twee vragen: 'waar is het incident?' en 'wat is het incident?'. Vervolgens wordt een basiseenheid van de brandweer gealarmeerd (snel alarmeren) en kan de centralist specifieker doorvragen. Vervolgvragen zijn: 'wat is het aantal betrokken en soort voertuigen?', 'aanwezigheid van gevaarlijke stoffen?' en 'is sprake is van brand?'. Op basis van de vervolgvraag koppelt de centralist de juiste meldingsclassificatie aan de melding. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS.

De brandweer maakt gebruik van snel alarmering (te vergelijken met DIA): bij 1-1-2 moet binnen 30 seconde uitgifte plaatsvinden op basis van de eerste twee vragen. Dit betekent dat een brandweervoertuig al gaat rijden zodra de locatie van de melding bekend is. Bij snel alarm is sprake van drie meldingsclassificaties: ongeval, brand of water. In GMS is een 'snel alarm' knop opgenomen. Bij het gebruik van deze knop selecteert de centralist automatisch brandweer en politie.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Bijzonderheden/afwijkingen van de standaard inzetvoorstellen (geprogrammeerd in GMS) worden genoteerd in het kladblok. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>13</sup> en controleert het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident. Via de MDT ontvangen de eenheden informatie uit het GMS kladblok.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten. Hierover zijn door middel van een convenant met de regio Hollands-Midden afspraken gemaakt. De centralisten kunnen ook de eenheden van de regio Amsterdam-Amstelland inzetten; hierover zijn geen harde afspraken gemaakt.

De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking. Er zijn geen specifieke afspraken dat bepaalde posten bezet moeten zijn. Zodra centralisten problemen in de restdekking constateren, overleggen zij met de OvD-brandweer over het positioneren van eenheden.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding begint de centralist met uitvragen. In Kennemerland werken de centralisten van de MKA met ProQA. Dit systeem zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQ&A vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok van GMS. In het geval van deze casus kiest de centralist een proQA-code waarbij GMS automatisch de meldingsclassificatie aanmaakt en de andere disciplines automatisch selecteert.

Omdat de informatie van de melding automatisch in het medisch kladblok komt, moet de MKA centralist deze informatie nog kopiëren naar het kladblok in GMS, zodat ook brandweer en politie de informatie over de melding kunnen lezen.

---

<sup>13</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.



Als de naw-gegevens bekend zijn en de eerste vragen van ProQA zijn afgerond dan zet de centralist de melding door naar de uitgifte. De meldkamer ambulancezorg werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist verder met vervolgvragen. ProQA bevat ook (melders)instructies; de centralist geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat. Vervolgens komt er een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist controleert het inzetvoorstel, kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn en alarmeert de voertuigen via de pager. De ambulances zijn in GIS zichtbaar met een vertraging van 30 seconden. De MKA-centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. De centralist heeft de regie over de inzet. In de praktijk levert dat volgens de MKA nog wel eens problemen op.

In GIS heeft de centralist ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. Aansturing van ambulances uit de buurregio gaat via het incidentkanaal.

De ambulances krijgen via de MDT de informatie over de melding door (alle informatie uit het medisch kladblok).

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. Hiervoor is een 'tool' beschikbaar in GIS.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De meldkamer heeft geen mono- of multidisciplinaire briefing. De meldkamer heeft sinds kort wel bij de dagdienst een digitale multidisciplinaire briefing vanuit de veiligheidsregio. De MPC verzorgt deze briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Informatie-uitwisseling tussen en binnen de disciplines vindt voornamelijk plaats via intranet en e-mail. De MKA heeft daarnaast een digitale nieuwsbrief. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken. De MPC is dan het aanspreekpunt. De afdeling beheer verwerkt de wegafsluitingen in GIS. Dit loopt via de MPC.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Wel is er drie keer per jaar een multidisciplinaire informatiebijeenkomst, deze is met name gericht op organisatorische aspecten. Multidisciplinaire informatie-uitwisseling over casus aanpak vindt plaats in de MOTOM-trainingen (drie keer per jaar). Ook zijn er werkgroepen waarin alle disciplines vertegenwoordigd zijn. Monodisciplinair hebben alle centralisten vakoverleg. De centralisten van de meldkamer politie ongeveer vier keer per jaar. De centralisten van de brandweer een keer per acht weken. De centralisten van de MKA elke zes weken. Daarin bespreken de centralisten landelijke en regionale ontwikkelingen, GMS, p-zaken, et cetera. De MPC's hebben een keer per vier weken samen met het MT multidisciplinair overleg.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. Het convenant tussen het algemeen bestuur van de veiligheidsregio en het regionaal college gaat in op het delen van informatie en de geheimhoudingsplicht binnen het

MICK. Het uitgangspunt is dat de informatie-deling een open karakter heeft maar wet- en regelgeving wordt gerespecteerd. Hierbij benoemt het convenant specifiek het medisch beroepsgeheim.

De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Kennemerland niet in het medisch kladblok kijken. De MPC kan wel in het medisch kladblok kijken. Het ligt bij medewerkers van de MKA gevoelig dat het RTIC informatie mee geeft bij multidisciplinaire meldingen. De politie en brandweer centralisten geven aan dat zij door het gebruik van ProQA soms lang moeten wachten op informatie bij een multi-melding die bij de MKA binnenkomt.

#### **4. Beheer meldkamer**

##### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer maakt onderscheid in technisch, functioneel en gegevens beheer. Het beheer van C2000 is uitbesteed. Het beheer van alle GMS-plekken doet de afdeling zelf, met uitzondering van de 'decentrale' GMS in bijvoorbeeld in de wijkbureaus voor de politie. Het koppelvlak wat wordt beheerd door beheer is het koppelvlak van de ambulance dienst. Het koppelvlak met de GMS wordt beheerd door het MICK.

De afdeling beheer is niet verantwoordelijk voor de kantoorautomatisering van de disciplines. Voor de politie valt de kantoorautomatisering onder de politie en voor de brandweer en ambulancezorg valt het onder de veiligheidsregio. De multidisciplinaire infrastructuur in het meldkamerdomein valt wel onder het beheer van de meldkamer.

Het stuk 'Beheer MICK in beeld', waarin verschillende opdrachten uit de moederorganisatie en een verbeteringslag aansturing ICT doelstelling worden beschreven, is bij beheer niet bekend.

##### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft de systemen in volgorde van belangrijkheid en veiligheid geprioriteerd. Voor alle prio 1 systemen is met de leveranciers een SLA afgesloten, waarbij de levertijd van de service - 24-uur rond - in relatie tot de prioriteit van het systeem is vastgelegd. Met KPN is een beschikbaarheid van 99,8% afgesproken, die wordt volgens de medewerkers gehaald. Over deze beschikbaarheid wordt gerapporteerd naar het MT.

De meldkamer ontvangt van het MDC in het algemeen geen managementinformatie over de aannames 1-1-2. Ook niet bij incidenten.<sup>14</sup> De meldkamer geeft aan dat zij ervaart dat zowel KPN als het MDC niet transparant communiceren wanneer er iets mis gaat. Als er storingen zijn, is het lastig om van het MDC informatie te krijgen over de oorzaak. De meldkamer geeft aan dat ze van KPN geen informatie ontvangt ten aanzien van mogelijke meldingen die zijn weggevallen.

Jaarlijks vinden gesprekken plaats met leveranciers zoals Citygis, EAL en KPN. In de gesprekken wordt de continuïteit van de dienst, alsmede de SLA, of overeenkomstige afspraak, tegen het licht gehouden en indien nodig geactualiseerd.

##### **4.2. Management van de dienstverlening**

---

<sup>14</sup> Bijvoorbeeld voor wat betreft de switch die per ongeluk is gemaakt in Amsterdam tijdens een storm. Hierdoor kwamen 1-1-2 meldingen uit Amsterdam plotseling binnen op het MICK, zonder dat het MICK hiervan op de hoogte was.

De afdeling beheer is bekend met ITIL<sup>15</sup> en BiSL<sup>16</sup>, maar de werkwijze is niet vastgelegd op papier en worden niet strikt gevolgd. Incidenten worden vastgelegd in het service management systeem Topdesk.<sup>17</sup> Voor GMS is er een werkprocesbeschrijving opgesteld.

De medewerkers beheer behandelen en bespreken elke maandagochtend piketverstoringen. De gehanteerde oplostijd is binnen 5 min reageren en binnen 30 minuten op de meldkamer.

### **Incidentenproces**

Tijdens kantoor tijden worden technische storingen/incidenten direct opgelost. Buiten kantoor tijden wordt eerst beoordeeld of gebruikt kan worden gemaakt van redundante capaciteit op andere meldtafels. Indien die niet kan worden benut, volgt inzet van de piket ICT'er.

De meldkamer belt partners bij storingen in GMS, C2000 of telefonie. Indien escalatie noodzakelijk is dan neemt het hoofd ICT contact op. Bij een storing van telefonie wordt KPN gebeld en vindt er een escalatie plaats naar de telecombeheerder. Hierbij werken de medewerkers aan de hand van afgesproken prioriteiten.

Afhankelijk van de ernst worden incidenten in voorkomende gevallen schriftelijk geanalyseerd. Alle piketinzetten worden geregistreerd, inclusief een omschrijving van de storing. 's Avonds werken de medewerkers met een piketdienst. Voor het piket zijn prioriteiten gesteld.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Het MICK beschikt over een risicoanalyse. De risico top drie richt zich op organisatierisico's: schaalvergroting meldkamer, samenwerking met private partijen en interpretatieverschillen in procedures. De risico's hebben scores toegekend gekregen. Per organisatierisico, zijn beheersmaatregelen genomen. Het is niet duidelijk of er op basis van de scores een rangorde is in te nemen beheersmaatregelen. Overige risico's zijn niet bekend bij het hoofd beheer.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

De meldkamer beschikt niet over een integraal continuïteitsplan<sup>18</sup>.

### **Status ICT**

De ICT in het MICK is nu vijf jaar oud. Hardware wordt na 5 jaar vervangen. Software wordt regelmatig geüpdatet en geüpgraded. Waar het MICK eigen zeggenschap heeft wordt gezorgd voor een pro-actief vervangs- en updatebeleid. Het MICK is bijvoorbeeld bij sommige systemen, zoals C2000 afhankelijk van landelijk beleid. Op de bedienplekken van C2000, geleverd door de landelijke dienst, wordt geen pro-actief vervangingsbeleid gevoerd. C2000 is volgens de meldkamer wel aan vervanging toe.

### **Redundantie**

Meldkamer Kennemerland maakt gebruik van een arbi, dit communicatie platform is een essentieel onderdeel voor de bereikbaarheid van de meldkamer. Hierop komen alle alarm/telefoonlijnen op binnen, bijvoorbeeld 112 lijnen. Dit systeem is volledig redundant uitgevoerd. Bij eventuele uitval of onderhoudswerkzaamheden van de arbi, is er een uitwijk mogelijkheid naar de telefooncentrale van de VRK. Door het bedienen van de sleutel schakelaar, worden alle alarm/telefoonlijnen doorgeschakeld naar de rode telefoontoestellen in de meldkamer, zodat de bereikbaarheid gewaarborgd blijft.

---

<sup>15</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>16</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

<sup>17</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

<sup>18</sup> De meldkamer geeft tijdens de wederhoor aan dat hier aan gewerkt wordt.

Meldkamer Kennemerland maakt gebruik van een 112 telefooncentrale die in zijn geheel wordt beheerd door het landelijke Meldkamer Diensten Centrum (MDC). Het systeem is volledig redundant uitgevoerd inclusief de telefoon/datalijnen.

De buddyregio van de Meldkamer Kennemerland in Haarlem is de meldkamer Noord Holland Noord in Alkmaar. Doormiddel van een eenvoudige procedure kunnen alle telefoonlijnen worden omgeleid. Dit wordt door het MDC Driebergen geregeld.

De telefoonlijnen zijn geprioriteerd. 1-1-2-lijnen gaan voor op bijvoorbeeld de huisartsenlijn en besteld vervoer. De brandweer neemt voor de ambulancezorg de overloop op zich nemen. In principe nemen andere disciplines geen meldingen van de politie aan. Wel worden de burgernet meldingen door de brandweer gedaan als het te druk is bij de politie om deze uit te zetten.<sup>19</sup>

### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio van de meldkamer is de meldkamer Noord-Holland-Noord. Het MICK wijkt uit als kritieke processen zoals het functioneren van GMS, C2000 en telefonie uitvallen. In Noord – Holland-Noord kunnen de centralisten niet met alle systemen werken. Bij een uitwijk werken de centralisten alleen in GMS.

De meldkamer heeft recentelijk daadwerkelijke uitwijk naar Noord-Holland-Noord geïmplementeerd. Er is geïmplementeerd met drie centralisten (1 van elke discipline). Door de minimale bezetting bij onder andere de politie is op een grotere schaal oefenen niet mogelijk. Het is ook niet in het jaarplan opgenomen om de uitwijk te testen.

### **Energie, locatie en beveiliging**

De meldkamer beschikt over een noodaggregaat. De noodstroomvoorziening is onlangs getest, middels een zogenaamde 'door het donker test', waarbij de externe stroomtoevoer werd onderbroken en het noodaggregaat deze moest overnemen.

Het pand van de meldkamer voldoet aan de hoogste eisen van het politiebeleid. Op het dak van de meldkamer zijn koelinstallaties en een antenne voor helikopterbeelden geplaatst. Op het MICK is een externe bliksemafleiding geplaatst ter bescherming van gebouw, mensen en infrastructuur. Deze externe bliksemafleider wordt jaarlijks gecontroleerd en gekeurd.

Binnen de meldkamer is een toegangsbeleid van kracht, waarbij het politie toegangs- en screeningsbeleid gevolgd wordt. Medewerkers, ook van andere afdelingen, tijdelijk personeel, of personeel van leveranciers, of schoonmakers die in het MICK moeten werken worden gescreend. Zij krijgen vervolgens voor de voor hen relevante ruimten toegang. Die toegang is geregeld middels een tag, die gekoppeld is aan het toelatingssysteem van politie en veiligheidsregio.

---

<sup>19</sup> Een werkgroep heeft verkend of de brandweer nog meer taken kan overnemen, maar het bevragen van politiestructuren door brandweerpersoneel liep moeizaam in verband met wetgeving.

# Meldkamer Koninklijke Marechaussee

---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer van de Koninklijke Marechaussee (KMar) op Schiphol is ingericht en hoe deze meldkamer haar taak uitvoert.<sup>2</sup> Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het juridische kader, het verzorgingsgebied, het aantal meldingen en de verantwoordingslijn beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de inrichting van het beheer van de meldkamer, daarbij wordt ingegaan op de governance van ICT en telecom, het management van dienstverlening, de Business Continuity Management en ICT weerbaarheid, en het integraal risicobeheer. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 4 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen en sluit af met de informatie-uitwisseling.

## 1. Organisatie

### **1.1. Wettelijk kader**

De meldkamer bevindt zich op Schiphol in de gemeente Haarlemmermeer binnen de veiligheidsregio Kennemerland. De politietaken (inclusief het in stand houden van de meldkamer) op het luchthavengebied Schiphol worden op grond van artikel 4, lid 1c Politiewet uitgevoerd door de Koninklijke Marechaussee (KMar).

De KMar beschikt daarnaast over een landelijke meldkamer. Deze meldkamer is gevestigd in Driebergen. In dit beeld van bevindingen wordt de landelijke meldkamer van de KMar niet beschreven.

### **1.2. Verzorgingsgebied en risico's**

Schiphol is een bedrijventerrein waar tal van activiteiten plaatsvinden, die direct of indirect te maken hebben met het vervoer door de lucht van passagiers en vracht. Het bedrijvencomplex beslaat circa 2500 ha. Op dit terrein zijn circa vijfhonderd bedrijven gevestigd met circa 64.000 werknemers. Dagelijks passeren ongeveer 100.000 (trein)passagiers en vele duizenden bezoekers, afhalers en wegbrengers de luchthaven. Jaarlijks reizen ongeveer 51 miljoen passagiers via Schiphol. Op het terrein van Schiphol is een groot aantal verschillende functies en bedrijven samengebracht. Een gedeelte van de luchthaven heeft een intensieve bebouwing. De gebouwen hebben verschillende functies, zoals op- en overslag, kantoorfuncties, parkeerplaatsen, horeca, winkels en doorloop voor grote aantallen personen.

De risico's op het bedrijventerrein zijn talrijk. Schiphol is een vitaal economisch knooppunt. Een incident op de luchthaven kan een kettingreactie tot gevolg hebben die effecten heeft tot ver buiten de grenzen van Schiphol. Een ongeval, brand of explosie kan grote gevolgen hebben voor de aanwezige mensen en de bedrijfsprocessen (Terminal, Spoortunnel, de Schipholtunnel (Rijksweg A4), enzovoort). Op de luchthaven worden gevaarlijke stoffen vervoerd en opgeslagen en is een grote opslag van kerosine met een daarbij behorend distributiesysteem (BRZO)

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<sup>2</sup> Bij een alarmering op Schiphol zijn drie meldkamers direct betrokken, namelijk Regiecentrum/alarmcentrale Schiphol, Meldkamer Koninklijke Marechaussee en het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) van de Veiligheidsregio Kennemerland.

aanwezig. Tevens is de luchthaven gezien het huidige tijdsbestek een mogelijk doelwit voor terroristische dreiging en aanslagen. Dagelijks komen tenslotte ongeveer 100.000 mensen op de luchthaven. Door de mondiale bestemmingen kunnen eventueel besmettelijke passagiers een wereldwijde pandemie veroorzaken. De luchthaven speelt een belangrijke rol om de verspreiding van eventuele besmetting in te perken.<sup>3</sup>

De meldkamer bevindt zich op Schiphol en het verzorgingsgebied omvat het luchthavengebied (zie figuur 1). Buiten het luchthavengebied worden de politietaken uitgevoerd door de Politie Eenheid Noord-Holland.<sup>4</sup>



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer KMar op Schiphol.  
Bron: <http://www.vrk.nl/media/4623/2013-12-04-cbp-s-versie-1.9.pdf>.

<sup>3</sup> Crisisbestrijdingsplan Schiphol (CBP-S) 4 december 2013 versie 1.9.

<sup>4</sup> Voor brandweertaken beschikt Schiphol over een luchthavenbrandweer voor vliegtuigbrandbestrijding. De luchthavenbrandweer heeft tevens een convenant met de Veiligheidsregio Kennemerland voor de uitvoering van basisbrandweertaken. Ook beschikt Schiphol over een ambulance en een arts. Airport Medical Services is verantwoordelijk voor het verzorgen van de spoedeisende eerste hulp aan bezoekers, werknemers en passagiers van de luchthaven. Zij speelt ook een essentiële rol in de calamiteitenregeling van de luchthaven in samenwerking met veiligheidsregio Kennemerland.

### **1.3. Aantal meldingen**

Op de meldkamer van de KMar op Schiphol komen relatief weinig 1-1-2 telefoontjes van burgers binnen. Op Schiphol loopt namelijk veel KMar- en beveiligingspersoneel rond. Noodhulpvragen van burgers komen vaak direct Dbij hen terecht. Zij nemen vervolgens via de porto- of mobilfoon contact op met de meldkamer. De KMar leverde geen cijfers aan omtrent het aantal vorengenoemde meldingen.

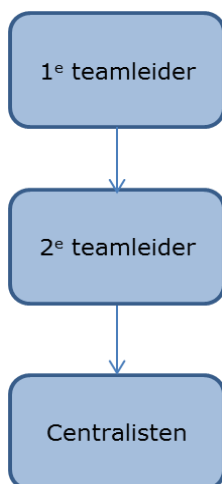
Tabel 1: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer van de KMar te Schiphol per dienst.

	Dag 6-14	Avond 14-22	Nacht 22-6	Totaal
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar				
Aantal meldingen <u>buiten</u> 1-1-2 per jaar				
Totaal				

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De KMar is een van de zeven organisatiedelen van het ministerie van Defensie. De KMar is een politiekorps met militaire status. De Koninklijke Marechaussee bestaat uit 5 districten, een staf en een opleidingscentrum. De KMar is momenteel aan het reorganiseren en gaat van gebiedsgebonden naar informatiegestuurd optreden. Het Profile Targetting Tasking Centre (PTTC) zal de operatie gaan aansturen. Het PTTC is een werkorganisatie die bestaat uit 220 arbeidsplaatsen en is vooralsnog gevestigd op Schiphol. Onder het PTTC vallen verschillende afdelingen, zoals INTEL (de informatieafdeling), de meldkamer Schiphol en de landelijke meldkamers.

De meldkamer van de KMar kent een hoofd, ook wel genoemd 'eerste teamleider', en enkele 'tweede teamleiders'. De tweede teamleider heeft regelmatig overleg met de eerste teamleider. De meldkamers te Schiphol en Driebergen hebben een gezamenlijk 'tweede teamleidersoverleg'. Ook de eerste teamleiders van beide meldkamers schuiven hier soms aan. De inspecties zijn niet bekend met de wijze van sturing op de meldkamer door de eerste teamleider. Binnen het PTTC is iedere maandag het MT-overleg waar ook beheer aanschuift.



Figuur 2: Organogram van de meldkamer van de KMar op Schiphol.

De meldkamer geeft aan geen verantwoording af te leggen over prestaties van de meldkamer in managementrapportages. De tweede teamleider (zie figuur 2) legt incidenteel mondeling of per mail aan de eerste teamleiders uit hoe een actie is verlopen. Als daar expliciet naar wordt gevraagd, legt de tweede teamleider verantwoording af over bepaalde prestaties.

### **Beheer**

Het beheer van de meldkamer Schiphol is ondergebracht bij de sectie Informatievoorziening en Communicatie (IV&C). IV&C valt rechtstreeks onder de staf van District Schiphol. IV&C ondersteunt niet uitsluitend de meldkamer van district Schiphol maar voert werkzaamheden uit ten behoeve van het district Schiphol in zijn geheel. Verantwoording wordt afgelegd aan het Hoofd IV&C van district Schiphol. De afdeling IV&C stelt geen periodieke rapportages op.

Zoals eerder aangegeven is de KMar op dit moment aan het reorganiseren. Het is ten tijde van het onderzoek nog onduidelijk hoe het beheer wordt ingericht en wat de rol van IV&C hierin is.

## **2. Personele invulling meldkamer Schiphol**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

Het hoofd van de meldkamer heeft de functienaam 'eerste teamleider'. De eerste teamleider geeft sturing aan de tweede teamleiders, voert de functioneringsgesprekken met hen en gaat over het beleid. De eerste teamleider voert ook de functioneringsgesprekken met de beheerders. De tweede teamleiders zijn ieder verantwoordelijk voor personeelszorg van een deel van de centralisten. Zij werken in roosterverband als 2<sup>e</sup> teamleider/CaCo op de werkvloer. Zij zijn op dat moment de operationeel leidinggevenden op de werkvloer. Zij bewaken het proces op de meldkamer en nemen de rol van CaCo op zich. De centralisten op de meldkamer zijn in dienst van de KMar en hebben vier verschillende rangen. De centralisten voeren allemaal dezelfde werkzaamheden uit. Tabel 2 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen.

*Tabel 2: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer.*

	Aantal (fte)	Leidinggevende (personen)	Centralist (personen)	Taak centralist	Werkgever
Meldkamer Schiphol	*	1 eerste teamleider (hoofd meldkamer) 6 tweede teamleiders	21 centralisten	Intake en uitgifte	KMar

*\*De meldkamer leverde geen cijfers aan over het fte.*

### **Beheer**

Bij de sectie IV&C werken acht personen, inclusief twee senior medewerkers, twee coördinatoren en twee IV managers.

### **2.2. Calamiteitencoördinator**

De tweede teamleiders nemen bij opschalingssituaties de rol van CaCo op zich. Zij zijn hiervoor opgeleid aan de Politieacademie. Zij zijn niet vrijgesteld voor de rol van CaCo; het betreft een neventaak. Op de meldkamer Schiphol is niet 24/7 een tweede teamleider aanwezig. Daarom is van 22.00 uur tot 06.00 uur de rol van CaCo voor Schiphol bij de MPC'er (multidisciplinair proces coördinator) van het MICK (Kennemerland) belegd. Het PTTC maakt momenteel een nieuw basisrooster waarbij de rol van CaCo 24/7 is geborgd.



### **2.3. Bezetting**

Tabel 3: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	MK Schiphol
06:00 - 14:00	3
14:00 - 22:00	3
22:00 - 06:00	2

De meldkamer Schiphol kent naast de bezetting zoals genoemd in tabel 3 een dagdienst van acht uur met een bezetting van drie tot vijf personen. Tijdens een dagdienst doet de centralist aan terreinverkenning (in verband met de dagelijks wijzigende omstandigheden op Schiphol), kan de centralist invallen bij de meldkamer in Driebergen of bezoekt de centralist een van de meldkamers 'Noordwest 3'. Soms is op de meldkamer één medewerker van het RTIC aanwezig<sup>5</sup>. Op de meldkamer Schiphol zijn de taken voor de intake en de uitgifte gescheiden. De meldkamer Schiphol heeft een piketregeling voor centralisten in het geval van calamiteiten. Door onderbezetting komt het voor dat de piketcentralist al aanwezig is op de meldkamer achter de tafel.

De meldkamers merken op dat de bereidwilligheid om de bezetting op peil te houden groot is. Dit is dan ook de reden dat de bezetting op beide meldkamers niet onder de minimumbezetting zakt.

### **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

#### Inwerken

Een nieuwe centralist van de meldkamer Schiphol loopt – indien nodig - eerst ongeveer drie maanden stage bij de politiedienst van Schiphol<sup>6</sup>. Daarna wordt men aan een vaste mentor gekoppeld en start de inwerkperiode van drie à vier maanden. Indien de medewerker naar mening van de eerste teamleider voldoende kennis en vaardigheden heeft opgedaan, kan hij worden aangemeld voor de basisopleiding Centralist Politie specifiek. Tevens worden er zoveel mogelijk diensten meegelopen bij overige operationele eenheden en ketenpartners om zoveel mogelijk inzicht te krijgen in hun werkzaamheden. Dit wordt bijgehouden door de operator gedurende zijn functie binnen de meldkamer.

#### Oefenen

De meldkamer op Schiphol organiseert zelf geen oefeningen. De luchthaven Schiphol heeft wel een eigen oefenkalender met zo'n 15 à 20 oefeningen per jaar voor kleine incidenten. Indien de 'agenda' dit toelaat, participeert de meldkamer in deze oefeningen. Verder neemt de meldkamer deel aan een jaarlijkse oefening op Schiphol die wordt geïnitieerd vanuit de veiligheidsregio Kennemerland. De meldkamer neemt nooit deel aan de multidisciplinaire systeemtest die vanuit de veiligheidsregio wordt georganiseerd. Die behoefte is naar eigen zeggen wel aanwezig. Door deelname zou de noodzaak tot aanschaf van nieuwe techniek kunnen worden aangetoond.

---

<sup>5</sup> Door de leiding is de prioriteit voor het RTIC gelegd bij Driebergen.

<sup>6</sup> Politiedienst: afdeling van de KMar die de politietaken van de reguliere politie op Schiphol verricht (afhandeling diefstallen, bedreigingen, aanrijdingen met letsel, et cetera).

### 3. Taakuitvoering

#### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De meldkamer op Schiphol stuurt op de incidentmanagement op Schiphol. Zestig tot zeventig procent van het werk op Schiphol vindt binnen plaats. De meldkamer alarmeert de BHV en versterkt de brigades in de luchthaven met informatieondersteuning (de meldkamer zoekt bijvoorbeeld in de systemen naar de juiste gate als een brigade een paspoortcontrole van een bepaalde vlucht moet uitvoeren). De meldkamer functioneert als calamiteitenmeldkamer voor Schiphol. Vanuit de meldkamer wordt - indien gewenst - ondersteuning verleend aan het district. De meldkamer verwerkt verder signaleringen. Explosievenverkenners en hondenbrigade worden vanuit de meldkamer aangestuurd.

De meldkamer meldt een toename in taken. In verband met de reorganisatie vindt binnen de KMar een verschuiving plaats van taken. Die taken zijn echter nog niet altijd goed weg gezet in de organisatie en een backoffice van het PTTC is helaas nog niet opgezet waardoor de meldkamers met nieuwe werkzaamheden te maken krijgen.

#### **3.2. Werkprocessen<sup>7</sup>**

Een melding komt op de meldkamer Schiphol telefonisch binnen, maar ook via de portofoon of mobilfoon van collega's in het veld. 1-1-2 meldingen komen meestal via het KMar-personeel en via de beveiliging die op de luchthaven rondloopt binnen en relatief weinig via burgers. De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer worden via Driebergen direct gerouteerd naar de meldkamer van de KMar op Schiphol. Een 1-1-2-melding vanaf een vast telefoonnummer komt binnen op het Politie Service Centrum in Amsterdam en wordt zonder tussenkomst van een centralist automatisch doorgeschakeld naar de meldkamer van de KMar op Schiphol. De meldingen vanaf een vast telefoonnummer betreffen ook ambulance en brandweermeldingen.

Op de werkvloer staan één meldkamertafel voor de regie op noodhulp c.q. incidentmanagement, twee meldtafels aannames van meldingen/intake/ondersteuning en één meldtafel voor teamleider/CaCo.

Na binnenkomst van een melding waarop inzet van de KMar wordt verwacht, opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. De intake van meldingen gebeurt op grond van kennis en ervaring en niet aan de hand van een uitvraagprotocol. De intakecentralist maakt bij het uitvragen gebruik van de zeven 'W's'.

Zodra de intakemedewerker een 1-1-2-melding aan neemt, luisteren in principe alle aanwezigen op de werkvloer mee (centralisten en teamleider). De uitgiftecentralist en derde centralist lezen daarbij mee in GMS. De uitgiftecentralist stuurt zo spoedig mogelijk, al tijdens de intake, eenheden ter plaatse. De derde centralist belt de alarmcentrale Schiphol voor de ambulance/brandweer. Schiphol heeft een particuliere ambulance<sup>8</sup> en brandweer die niet in GMS werken.<sup>9</sup> De contacten met de andere disciplines verlopen daarom telefonisch, niet via een systeem. De 1-1-2-lijn kan in bepaalde gevallen echter niet worden doorverbonden. Dan doet de centralist van de

---

<sup>7</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aannames en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>8</sup> Op Schiphol is één vaste ambulance aanwezig en een arts met een vaste auto. Indien meer ambulances nodig zijn wordt via de alarmcentrale van Schiphol telefonisch contact gelegd met het MICK (Kennemerland). Zij sturen de extra ambulances dan aan. Bij een reanimatie komt er al een tweede auto bij.

<sup>9</sup> AC Schiphol werkt nog niet met GMS (uitrol GMS Q1/Q2 2015).

meldkamer Schiphol een beperkte multidisciplinaire intake; hij doet ook de medische uitvraag en gebruikt de centralist een apart tabblad in GMS voor het stellen van medische vragen (leeftijd, geslacht, medisch verleden, bekend met klachten, wat zijn de klachten, wat voor medicijnen gebruikt de persoon et cetera. Ten behoeve van het stellen van relevante vragen voor de brandweer gebruikt de centralist een database voor gevaarlijke stoffen (DGS). Als uit de intake blijkt dat een ambulance nodig is, dan behandelt de centralist de intake totdat hij voldoende informatie heeft om een ambulance te kunnen sturen. De ondersteunende centralist die heeft meegeluisterd, alarmeert ondertussen de ambulancedienst van Schiphol, terwijl de intakecentralist met de melder aan de lijn blijft. De afspraak is dat de ambulancedienst de ambulance meteen stuurt zonder dat eerst alle informatie mondeling wordt doorgegeven. De ambulancedienst alarmeert dus onmiddellijk de ambulance of trauma-verpleegkundige.

Binnen enkele seconden na de melding van het incident kan de afdeling CTR (cameratoezichtruimte), gevestigd naast de meldkamer, beelden van de plaats van het incident doorgeven aan de meldkamer, zodat de centralist live kan volgen wat er speelt. Indien een camera ontbreekt, bijvoorbeeld op rondwegen, heeft de meldkamer nog de beschikking over een auto met camera die ter plaatse gestuurd kan worden. Indien gewenst, kunnen deze beelden ook met het MICK in Haarlem en de Landelijke Eenheid in Driebergen worden gedeeld.

De meldkamer op Schiphol werkt niet in GIS, omdat in GIS niet kan worden aangegeven op welke bouwlaag (van bagagekelders op -1 en -2 tot 12 etages bovengronds) een eenheid zich bevindt. Verder bevinden zich eenheden bij alle grensposten op Schiphol en is gewapende beveiliging ten behoeve van de beveiliging burgerluchtvaart aanwezig. De centralist moet het werkgebied goed uit zijn hoofd kennen. De meldkamer heeft geen digitaal overzicht van de beschikbaarheid en locatie van de eenheden. Voertuigen zijn zichtbaar via het systeem 'track en trace'. Eenheden zijn gezien het kleine en compacte gebied snel ter plaatse.

De uitgiftecentralist werkt bijna niet met inzetvoorstellen via GMS. Alle eenheden en grensposten luisteren mee via de noodhulpgespreksgroep. Naar aanleiding van een oproep van de meldkamer melden eenheden zich aan. De centralist bepaalt vervolgens welke eenheid wordt ingezet. Het contact met de eenheden verloopt via C2000. De operationele KMar-voertuigen zijn niet voorzien van een mobiele dataterminal.

De centralist heeft geen zicht op eenheden van de buurregio's. Indien extra eenheden nodig zijn, wordt door de tweede teamleider of centralist telefonisch of via de daarvoor geldende procedures binnen C2000 contact opgenomen met het MICK. De afwikkeling van een incident behoort te verlopen via de meldkamer. De eenheden statussen zelf vrij, na afhandeling van het incident.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De meldkamer Schiphol heeft geen briefing. Overdracht van de dienst vindt plaats aan de meldkamertafel. Tijdens de overdracht bespreken de centralisten lopende incidenten en zaken die gaan komen. De tweede teamleiders maken een briefing die via het netwerk beschikbaar is. Informatie voor de briefing komt bijvoorbeeld van de afdeling INTEL<sup>10</sup>. Deze afdeling verzamelt informatie van alle brigades in de districten.

---

<sup>10</sup> De afdeling zit in hetzelfde pand als de meldkamer. Het is makkelijk er even naartoe te lopen voor informatie of voor verduidelijking.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

IV&C is verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer van alle systemen voor Schiphol. IV&C doet geen applicatiebeheer. Alle ICT-middelen worden door de Defensie Materieel Organisatie (DMO) beheerd. Niet in alle gevallen is er sprake van een scherpe begrenzing van taken en verantwoordelijkheden tussen DMO en IV&C. IV&C heeft onder andere het beheer op de inrichting van de arbi, communicator en het High Security toegangsbeheersysteem op de terminals op Schiphol.

Het GMS loopt via een verbinding van vtsPN en de server staat fysiek op Schiphol. Het Functioneel beheer wordt door JIVC en het technisch beheer door vtsPN uitgevoerd. Het technisch beheer voor C2000 en de arbi wordt voor een belangrijk deel ook door IV&C uitgevoerd omdat men hierin is meegegroeid en over expertise beschikt.

Defensie beschikt over eigen glasvezelverbindingen en telefoonlijnen. De meldkamer Schiphol beschikt over een eigen telefooncentrale met twee ISDN-30 bundels en voicelogging systeem. De lijnen worden beheerd door IVENT, waarnaar de storingsmeldingen worden doorgezet. De meldkamer op Schiphol beschikt over veel rechtstreekse lijnen (havenmeester, verkeerstoren, officiële Schipholinstanties).

De doelen en eisen van ICT wordt bepaald door de defensiestaf in Den Haag. Bij de afdeling IV&C zijn twee eisen bekend, namelijk de ICT moet 99.8% beschikbaarheid zijn en redundant zijn uitgevoerd. De algemene eis voor de afdeling IV&C is zorg dragen dat alles 24/7 blijft draaien. Daarnaast kan de districtscommandant opdracht geven tot uitvoeren van werkzaamheden door IV&C.

### **Leveranciersmanagement**

Als het gaat om de selectie van leveranciers dan doet het Joint IV Commando (JIVC) de marktverkenning en kijkt naar lopende contracten bij Defensie. De afdeling IV&C geeft daarbij de eisen en behoefte aan. De systematiek van behoeftestelling naar een pakket van eisen naar JIVC bestaat nog niet zo heel lang. Keuzes met betrekking tot inrichting en leveranciers is de verantwoordelijkheid van de DMO. De afdeling IV&C heeft geen contacten met leveranciers over contracten. Dit is de verantwoordelijkheid van DMO met daarbinnen de Staf JIVC. IV&C is de tussenpersoon tussen de gebruiker en leveranciers. JIVC bewaakt de begroting. De inhoud van contracten en SLA's is de geïnterviewden niet bekend.

IV&C werkt als een soort schakel tussen de meldkamer en leverancier. Na inventarisatie van de storing neemt deze een beslissing wie de storing moet oplossen, bijvoorbeeld DMO. De KMar kent de service desk defensie waar storingen kunnen worden aangemeld. Klachten met betrekking tot leveranciers/apparatuur gaan naar de staf in Den Haag.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling IV&C werkt niet volgens een bepaalde systematiek als het gaat om de inrichting, incidenten, changes en availability.

### **Incidentenproces**

Officieel is er geen 24/7 ondersteuning voor de meldkamer Schiphol. Storingen en verstoringen worden door de meldkamer altijd gemeld bij IV&C, die beoordeelt of zij het probleem al dan niet zelf kunnen oplossen. Storingen die zich in het weekeinde en buiten kantooruren voordoen, kunnen gemeld worden op het piketnummer van IV&C. Deze meldingen worden opgepakt door IV&C, wanneer zij dit na beoordeling nodig achten. Kan IV&C het probleem niet oplossen dan wordt IVENT ingeschakeld.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De meldkamer beschikt niet over een document waarin alle risico's zijn beschreven. Indien sprake is van een incident of calamiteit dan wordt het geëvalueerd. Voor de luchthaven Schiphol is een calamiteitenplan (inclusief communicatieplan) opgesteld.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

Het is niet bekend wat de status van de ICT is. Het JIVC bewaakt de begroting. In een beheersorganisatie ligt vast dat na X-jaar na aanschaf bijvoorbeeld beeldschermen vervangen moeten worden om de continuïteit te borgen. Dit moet dan ook in de begroting worden opgenomen. De meldkamer geeft aan dat als zaken zijn begroot dat niet automatisch wil zeggen dat het ook wordt uitgevoerd.

#### **Redundantie**

Defensie beschikt over eigen glasvezelverbindingen en telefoonlijnen, welke redundant zijn uitgevoerd. De meldkamer Schiphol beschikt over een eigen telefooncentrale met twee ISDN-30 bundels en voicelogging systeem. De systemen en bekabeling van de meldkamer zijn redundant uitgevoerd. Alle lijnen worden van bovenaf in gebouwen ingevoerd. Naast het defensienetwerk Mulan heeft men de beschikking over het defensienetwerk Navin.

De meldkamer Schiphol kan bij uitval gebruik maken van 'ouderwetse' telefoons. In de serviceruimte zet men dan twee knoppen om en de telefoons worden aangesloten op een ander telefoonnet.

De meldkamer beschikt over een fallback-systeem als de arbi uitvalt.

#### **Piekbelasting**

Van burgers komen relatief weinig 1-1-2 telefoontjes binnen, omdat er veel KMar-personeel en beveiliging op de luchthaven zelf rondloopt. Volgens de meldkamer komt het nooit voor dat alle lijnen bezet zijn. Indien de aanname- of intakecentralist bezet is, nemen de andere centralisten de 1-1-2 meldingen aan. Er is een prioritering in het systeem qua telefonie; 1-1-2 gaat voor op andere telefoonlijnen.

Schiphol heeft twee aansluitingen voor 1-1-2. Als de telefonie in Schiphol uitvalt, blijven de 1-1-2-meldingen in Amsterdam (vaste telefoon) of in Driebergen (mobiele telefoon). Deze meldingen kunnen dan doorgezet worden naar de meldkamer van de veiligheidsregio Kennemerland.

De meldkamer Schiphol heeft in verhouding zeer vaak te maken met calamiteiten en conflictbeheersing (opschalingssituaties). Operationeel kan dan bijvoorbeeld de druk op C2000 groot worden.

#### **Uitwijkprocedure**

De meldkamer Schiphol heeft geen uitwijk.

#### **Energie, locatie en beveiliging**

De locatie van de meldkamer Schiphol beschikt over UPS-installaties en noodaggregaten. Deze zijn ondergebracht in een apart logistiek gebouw. Voor de meldkamer is noodstroom beschikbaar. De afdeling Materieel en Logistiek van de KMar is verantwoordelijk voor de noodstroomvoorziening voor de gehele locatie. De noodstroomvoorziening wordt 1 à 2 maal per jaar getest.

De meldkamer is gevestigd in de nieuw gebouwde KMar-kazerne in Badhoevedorp en is gelegen langs de A4 in de nabijheid van de luchthaven Schiphol. Uitgangspunt bij de bouw is geweest dat

de kazerne dicht bij de corebusiness van KMar district Schiphol, te weten de luchthaven Schiphol, moest liggen. Onbekend is of er ten aanzien van deze locatie toentertijd een risicoanalyse is uitgevoerd en wat het resultaat hiervan was.<sup>11</sup>

De beveiliging van de kazerne valt onder verantwoordelijkheid van de Dienst Bewaken en Beveiligen (DBB) van de KMar. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitgifte van toegangspassen en toekenning van de autorisaties op de persoon ten aanzien van toegang tot bouwonderdelen en ruimten op de kazerne. De meldkamer zelf is verder beveiligd door middel van autorisatie via de defensiepas. De autorisatie is op locatie en speciale ruimtes geprogrammeerd. Daarnaast wordt gewerkt met een code. Voor toegang is zowel de pas als bijbehorende code nodig.

---

<sup>11</sup> In het kader van de locatiekeuze meldkamer LMO Noord-Holland is wel onderzoek gepleegd naar eventuele risico's.

# Meldkamer Landelijke Eenheid Politie

---

Binnen de Landelijke Eenheid (LE) worden de meldkamertaken uitgevoerd door de afdeling Operations en de afdeling Intake van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum. In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de afdelingen Intake en Operations zijn ingericht en hoe deze afdelingen hun taken uitvoeren. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn de inrichting en taken, het aantal meldingen en de verantwoordingslijn beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de afdelingen. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de afhandeling van een melding en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### **1.1. Inrichting en taken**

#### **Inrichting**

Sinds 1 januari 2013 (komst nationale politie) is de politie onderverdeeld in tien politieregio's, het Politiedienstencentrum (PDC) en de LE.

De LE verricht landelijke en specialistische *politietaken*. Bij de Landelijke Eenheid zijn nationale, specialistische politiediensten ondergebracht. De LE bestaat naast een eenheidsstaf en een Dienst Bedrijfsvoering landelijke eenheid (DBV LE) uit zeven operationele diensten: een Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC), een Dienst Landelijke Recherche (DLR), een Dienst Landelijke Informatieorganisatie (DLIO), een Dienst Landelijke Operationele Samenwerking (DLOS), een Dienst Infrastructuur, een Dienst Bewaken en Beveiligen (DB&B) en een Dienst Speciale Interventies (DSI).

De DLOC heeft vier afdelingen: Het multidisciplinaire Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC), Preparatie & Operationeel beheer, Intake en Operations en een Kwaliteitsbureau. De afdelingen LOCC en Preparatie & Operationeel beheer bewaken het toekomstige, operationele beeld<sup>2</sup>. De afdelingen Intake en Operations richten zich op de actualiteit: 'wat gebeurt er in Nederland?' en de lopende operaties. Zij zijn gericht op coördinatie binnen het 'gouden uur'. Binnen het Kwaliteitsbureau richt Tactisch Procesmanagement 112 zich op de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de operationele dienstverlening 112 en de ondersteunende infrastructuur in NL. De Inspecties brengen in dit beeld van bevindingen de afdelingen Intake en Operations en Kwaliteitsbureau i.o. in kaart, aangezien deze afdelingen taken hebben die van belang zijn in het kader van de ontwikkeling van de landelijke meldkamerorganisatie.

De DLOC is de centrale partner van de regionale operationele centra, de DROC's (Dienst Regionaal Operationeel Centrum met daarin de regionale politiemeldkamer). Het DLOC coördineert de

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<sup>2</sup> Dit beeld bestaat uit enerzijds de aanstaande evenementen en potentiële dreigingen en anderzijds uit de operationele agenda van de Landelijke Eenheid. Op basis van dit beeld beschouwt het LOCC aanstaande dreigingen en geplande operaties in samenhang en kan de Landelijke Eenheid de slagkracht afstemmen op de verwachte veiligheidssituatie.

samenwerking op het gebied van expertise en middelen tussen de landelijke eenheid en de regionale eenheden. Het DLOC kan daarbij de regio's ondersteunen maar kan bijvoorbeeld bij regio-overstijgende incidenten en opschaling ook sturend werken. De taakstelling van de dienst is samengevat:

*'Vanuit een landelijk, actueel en toekomstig operationeel beeld ondersteunt, monitort en synchroniseert de DLOC de lopende en te prepareren politie-operaties van de landelijke eenheid en brengt die in samenhang met de operaties van de regionale eenheden en partners in de veiligheidsketen.'*

De afdeling Intake bevindt zich in Driebergen bij de Landelijke Eenheid van de politie (het voormalige KLPD). De afdeling Operations bevindt zich ten tijde van het onderzoek op een andere locatie in Driebergen<sup>3</sup>. Het verzorgingsgebied van beide afdelingen is heel Nederland.

### **Taken afdeling Intake**

De afdeling Intake verzorgt de aanname, filtering en doorgeleiding naar de regionale meldkamers van alle mobiele en vaste niet routeerbare 1-1-2 oproepen uit heel Nederland. De afdeling Intake heeft daarbij zicht op en controle over de status van de 1-1-2 lijnen. De afdeling kan bij het 'vollopen' van een regio anticiperen op de eventuele verwachte drukte. Het monitoren van de wachtrij is formeel geen taak van de Afdeling Intake maar de afdeling neemt daarin wel een regisserende rol. De afdeling Intake kan bij een overloop op de lijnen vragen of ze daarin iets voor de betreffende meldkamer kan betekenen.

Naast de 1-1-2 meldingen worden ook (spoedeisende) meldingen van doven en slechthorenden en spraakgehandicapten door de afdeling in behandeling genomen. Daarnaast verzorgt de afdeling de aanname en uitgifte van 1-4-4 meldingen. Naast deze hoofdtaken heeft de afdeling een aantal neventaken ten behoeve van de regionale eenheden zoals het restbelverkeer van het Landelijk Telefoonnummer Politie (LTP; 0900-8844) en de Opsporingstiplijn. Een volledige opsomming van de processen die binnen de afdeling Intake zijn georganiseerd is als volgt:

- 1-1-2
- Rodeknopmeldingen<sup>4</sup>
- 1-4-4
- Landelijk Telefoonnummer Politie
- Centraal loket<sup>5</sup>
- Opsporingstiplijn
- Amber Alert
- GOO<sup>6</sup>
- Social Media
- Proces digitale verwerking
- Proces handmatige verwerking
- Proces telefonische afhandeling
- Beheer handleiding Transactiemodule
- Verwerking Meldpunt Asociaal Verkeersgedrag (MAV)
- Afhandeling WOB verzoeken

---

<sup>3</sup> De afdeling Operations van het DLOC bevindt zich in plaats van op het hoofdkantoor momenteel op de uitwijklocatie omdat van daaruit een SGB0 heeft gedraaid ten behoeve van de NSS. Binnenkort verhuist Operations terug naar het hoofdkantoor.

<sup>4</sup>Bij high impact crime spreekt men van een zogenaamde rode knop melding. In deze gevallen doet de intakemedewerker een klein deel van de intake en gebruikt dan de 'rodeknopprocedure' voor het doorzetten van de melding naar Operations. Op de afdeling Operations gaat dan een rood zwaailicht af. Daarnaast verbindt de intakemedewerker de melder 'warm' door met de regio.

<sup>5</sup> Het centraal loket is om oproepen van collega's, ketenpartners en burgers snel door te schakelen naar de juiste dienst of afdeling binnen de LE.

<sup>6</sup> Groep Opsporing Onttrekkingen.



In dit beeld van bevindingen gaat de inspectie specifiek in op het proces 1-1-2. Voor een toelichting op de overige processen verwijst de Inspectie naar het document 'Werkingsdocument DLOC, conceptversie 24 april 2014' van het DLOC.

### **Taken afdeling Operations**

De afdeling Operations verwerkt geen directe 1-1-2 meldingen van burgers (noodhulp). De afdeling vervult daarmee een andere rol en taak vergeleken bij een regionale meldkamers. De afdeling 'behandelt' wel 1-1-2 meldingen, door het monitoren van de actuele veiligheidssituatie en lopende operaties. Het gaat onder andere om regionale meldingen die in het RTIC-scherm<sup>7</sup> worden gelezen en waarbij proactief acties worden ondernemen om een (regionale) eenheid te ondersteunen of samenhang in verschillende operaties te brengen (regie op de inhoud). De afdeling Operations draagt daarnaast zorg voor de 24/7 operationele aansturing van de eenheden van de Landelijke Eenheid. De afdeling Operations verzorgt ook de zogenaamde 'INFRA'<sup>8</sup>-meldingen (meldingen van incidenten op het water, spoor, lucht en verkeer) waarbij de aansturing van een landelijke dienst (zoals waterpolitie of de helikopter) nodig is. Binnen de afdeling operations vinden ook taken in het kader van de Rijks Alarm Centrale plaats<sup>9</sup>. De afdeling Operations heeft de volgende acht kerntaken:

1. Organiseren van overzicht, doorzicht en samenhang tussen (hier-en-nu) operaties van de landelijke eenheden en die van de regionale eenheden.
2. Leveren van het actuele veiligheidsbeeld (inclusief context).
3. Duiden van informatie/intelligence in de operaties van de Landelijke Eenheid en het veiligheidsbeeld.
4. Bijsturen en afstemmen van slagkracht op de actuele veiligheidssituatie.
5. Spel verdelen tussen landelijke eenheden en regionale eenheden in het 'gouden uur'.
6. Organiseren van overdracht van 'gouden uur' naar (N)SGBO.
7. Aansturen/coördineren/regisseren van specialistische operaties van de Landelijke Eenheid en landelijk opererende teams.
8. Verzorgen van lifeline-functie voor eenheden van de Landelijke Eenheid.

Voor een specifieke toelichting op de kerntaken verwijst de Inspectie naar het document 'Werkingsdocument DLOC, conceptversie 24 april 2014' van het LOC.

Taken Kwaliteitsbureau i.o.

Het Tactisch Procesmanagement 112 binnen het Kwaliteitsbureau i.o. voert op basis van monitoring van de performance van de afzonderlijke hulpdienstmeldkamers, uitgevoerd door de afdeling Intake, de regie en coördinatie op het ketenproces met als doel een zo effectief mogelijke uitvoering zijnde de bereikbaarheid van 112 voor de burger.

De monitoring van de ondersteunende infrastructuur vindt plaats bij IV en KPN. Indien daar storingen worden waargenomen neemt het Kwaliteitsbureau i.o. ook dan de regie en coördinatie op zich van het ketenproces om de bereikbaarheid van 112 voor de burger te kunnen borgen.

Om de bereikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van het alarmnummer 112 in Nederland te kunnen garanderen is een strikt changeproces ingericht waarin het Kwaliteitsbureau i.o. de risico's en impact van changes op het operationeel proces analyseert en daarin de operationele eisen en maatregelen bepaalt om de dienstverlening te kunnen optimaliseren.

---

<sup>7</sup> Via het RTIC-scherm kan de afdeling Operations in alle GMS meldingen van de regionale politie eenheden meekijken.

<sup>8</sup> Op 1 januari 2013 is de dienst spoorwegpolitie (DSP) samen met de dienst verkeerspolitie (DVP), de dienst waterpolitie (DWP) en de dienst luchtvaartpolitie (DLP) opgegaan in de Dienst Infrastructuur van de Landelijke Eenheid.

<sup>9</sup> De Rijks Alarm Centrale is de ontvangstcentrale voor alarmeringen met betrekking tot personen, objecten of informatie, waarvoor de rijksoverheid een bijzondere veiligheidsverantwoording kent.

Daarnaast geeft het Kwaliteitsbureau i.o. de invulling aan de volgende functionaliteiten:

1. Proces en ketenmanagement in samenwerking met de veiligheidsregio's voor een eenduidige loketfunctie en verwerkings- en afhandelingsproces voor de noodhulpoproepen naar de respectievelijke regionale hulpdiensten;
2. Advisering bij maatschappelijke en technologische ontwikkelingen in relatie tot het ketenproces 112 nationaal en internationaal (EU);
3. Het inrichten van een kwaliteitsproces middels realtime operationele monitoring en rapportages om de loketfunctie en het verwerkings- en afhandelingsproces op een zo hoog mogelijk niveau te brengen en te houden.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd over het aantal meldingen van de afdeling Intake en de afdeling Operations. De cijfers van de afdeling Intake zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de afdeling uitkomen. De afdeling Intake maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen, zoals 1-4-4, het landelijk telefoonnummer politie en de opsporingstiplijn. Van het aantal 1-1-2 meldingen dat de afdeling Intake ontvangt is 65% oneigenlijk gebruik (de zogenaamde 'broekzakbellers') of misbruik.

<b>Afdeling Intake</b>	<b>Totaal</b>
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	3.100.000 (waarvan 65% oneigenlijk gebruik of misbruik)
<b>144</b>	143.000
<b>Landelijk telefoonnummer politie</b>	204.000
<b>Centraal loket</b>	63.000
<b>Opsporingstiplijn</b>	12.600
<b>Rest telefonie</b>	950
<b>Totaal aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	<b>423.550</b>
<b>Totaal aantal meldingen</b>	<b>3.523.550</b>

Tabel1: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de afdeling Intake per dienst.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen per functie op de afdeling Operations op jaarbasis.

<b>Medewerker Operations</b>	<b>Aantal meldingen</b>
<b>OVD-OC</b>	9.380
<b>OVD-R</b>	4.400
<b>(senior) operators</b>	80.665
<b>RTIC medewerkers</b>	9.177

Bron: Verschillende systemen Landelijke Eenheid.

### **1.3. Verantwoordingslijn**

De afdeling Intake en de afdeling Operations van de dienst LOC staat onder leiding van het diensthoofd LOC. Het diensthoofd geeft iedere week een operationele briefing met de hoofden van de afdelingen waarvoor het diensthoofd LOC verantwoordelijk is. Input voor de briefing wordt gegenereerd vanuit intelligencesystemen en de hoofden van de afdelingen leveren zelf informatie aan. Aansluitend vindt een briefing plaats met de hoofden van alle diensten binnen de Landelijke Eenheid. Het diensthoofd LOC legt hier verantwoording af over de operatiën aan de eenheidsleiding. De eenheidsleiding legt vervolgens verantwoording af aan de (nationale) korpsleiding.

Iedere ochtend om 07:00 uur krijgt het diensthoofd LOC in vaste formats informatie aangeleverd over de afgelopen 24 uur en de komende 24 uur. Drie keer per jaar stelt het DLOC een managementrapportage op.

## **Beheer**

Het beheer van de LE en daarmee van DLOC valt onder de Dienst Informatievoorziening (IV). De Dienst IV valt onder het Politie Diensten Centrum (PDC). Onder de Dienst IV vallen de Dienst ICT en de Dienst Informatie Management. Onder de Dienst Informatie Management vallen de afdelingen IM Advies, Relatie en Service Level Management en Functioneel Beheer. Handhaving en Specialistisch Operationeel Beheer (HSOB) maakt deel uit van de afdeling Functioneel Beheer (FB). Verschillende afdelingen van de Dienst IV hebben een rol bij het beheer van de afdelingen. In de praktijk ligt een groot deel bij de Dienst ICT en de afdeling HSOB. De afdeling HSOB geeft 24/7 ondersteuning aan de afdeling Intake en de afdeling Operations.

De DLOC heeft op verschillende niveaus contact met beheer. De grote vraagstukken begeleidt het diensthoofd LOC zelf. Over het proces 1-1-2 heeft hij bijna wekelijks contact met de Dienst IV, met KPN en met het ministerie van Veiligheid en Justitie. De expertise is geborgd bij het tactisch proces management binnen het Kwaliteitsbureau i.o.

De afdelingen Operations en Intake hebben voor praktische zaken op de werkvloer dagelijks rechtstreeks contact met HSOB (het ondersteunend bureau van de ICT). Alleen bij escalaties loopt dit contact op diensthoofdniveau DLOC - IV.

De afdeling Service Level Management en Functioneel Beheer zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en het in stand houden van de dienstverlening en rapporteren beide aan hetzelfde diensthoofd (IM). De afdeling HSOB legt verantwoording af aan de dienstleiding van de Dienst IM. Inhoudelijke aansturing verloopt via het Bureauhoofd en twee coördinatoren. De IM-organisatie voert tweewekelijks overleg met Operations. In dit overleg wordt dagelijkse zaken en eventuele status van projecten besproken. Eenmaal in de zes weken vindt er service-overleg 1-1-2 plaats. Daar komen ook rapportages over beschikbaarheid en incidenten aan de orde.

## **2. Personele invulling**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

#### **Intake**

De afdeling Intake staat onder leiding van teamchefs (zie figuur 1). Op dit moment zijn niet alle formatieplaatsen voor de teamchefs opgevuld.<sup>10</sup> De afdeling kent een onderscheid tussen een teamchef C en B: een unithoofd en een plaatsvervangend unithoofd. Onder de teamchef vallen vier operationele chefs. De operationeel chef is de direct leidinggevende van een groep medewerkers en verantwoordelijk voor de personele zorg.

De afdeling maakt onderscheid in drie soortcentralisten. De junior centralist, de centralist en de senior centralist. De junior centralist is doorgaans minder ervaren en voert in eerste instantie minder taken uit. Doorgaans start de junior centralist met de aanname van de 1-1-2 en leert later ook andere taken van de afdeling Intake uit te voeren. De 'gewone' centralisten voeren naast de

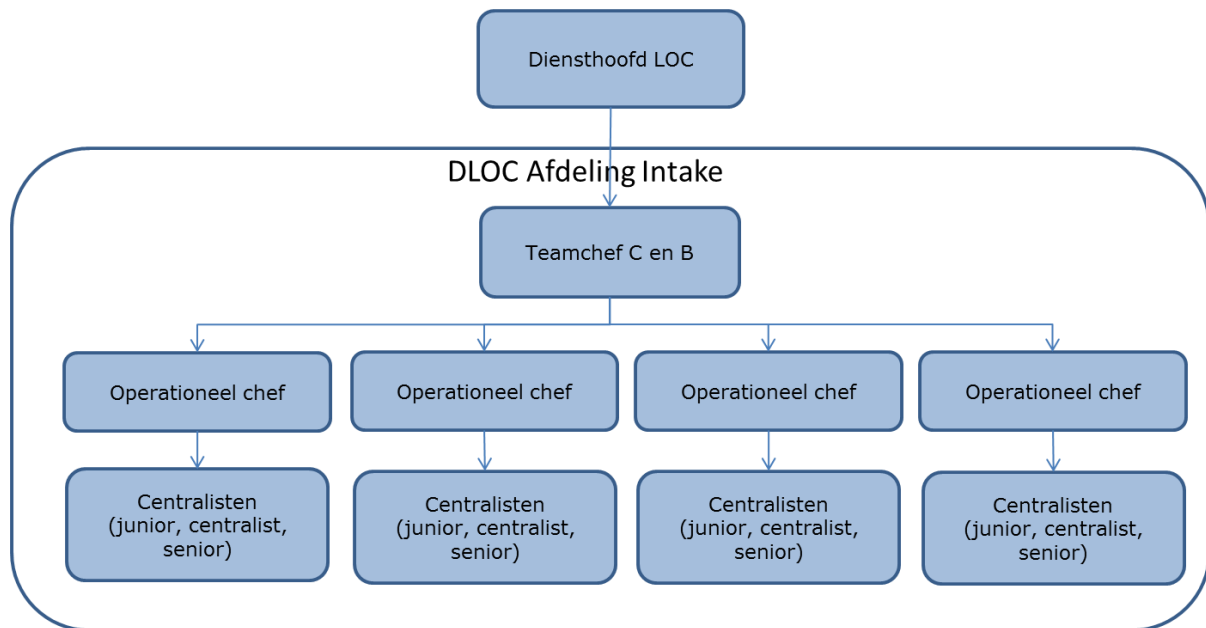
---

<sup>10</sup>Ten tijde van het onderzoek zijn veel teamchefs binnen de politieorganisatie door de reorganisatie nog in sollicitatieprocedures verwickeld. De komende tijd geeft de afdeling Intake verder vorm aan de personele formatie.

aanname van 1-1-2 ook de zogenaamde servicetelefonie taken van de afdeling Intake uit (voor overzicht taken zie paragraaf 1.1).

De senior centralist houdt zich bezig met de dagelijkse coördinatie. Hij coördineert de werkverdeling, weet welke stappen moeten worden genomen bij storingen en kent de opschalingsmodellen.

Op de afdeling werken ook enkele procesvoerders<sup>11</sup> (toekomstige benaming: operationeel specialist). De procesvoerder treedt op als adviseur voor de unitleiding, bestudeert nieuwe innovatie en adviseert daarover.



Figuur 1: Organogram van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum, afdeling Intake.

## Operations

De afdeling Operations bestaat uit vier groepen en staat als geheel onder leiding van een teamchef. De teamchef is verantwoordelijk voor de personele zorg van de operators. De afdeling kent drie soortenfunctionarissen (operators): de generalist, de senior operator en de supervisor. De generalist en de senior operator zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning en aansturing van eenheden op straat. Zij nemen ook meldingen aan, geven deze uit aan de eigen eenheden of sturen ze door naar de regionale meldkamers. Daarbij is de senior operator verantwoordelijk voor het proces. De supervisor coördineert, bepaalt aan welke meldkamertafel de generalist en senior operator tijdens de dienst zitten en werkt in de praktijk ook vaak mee.

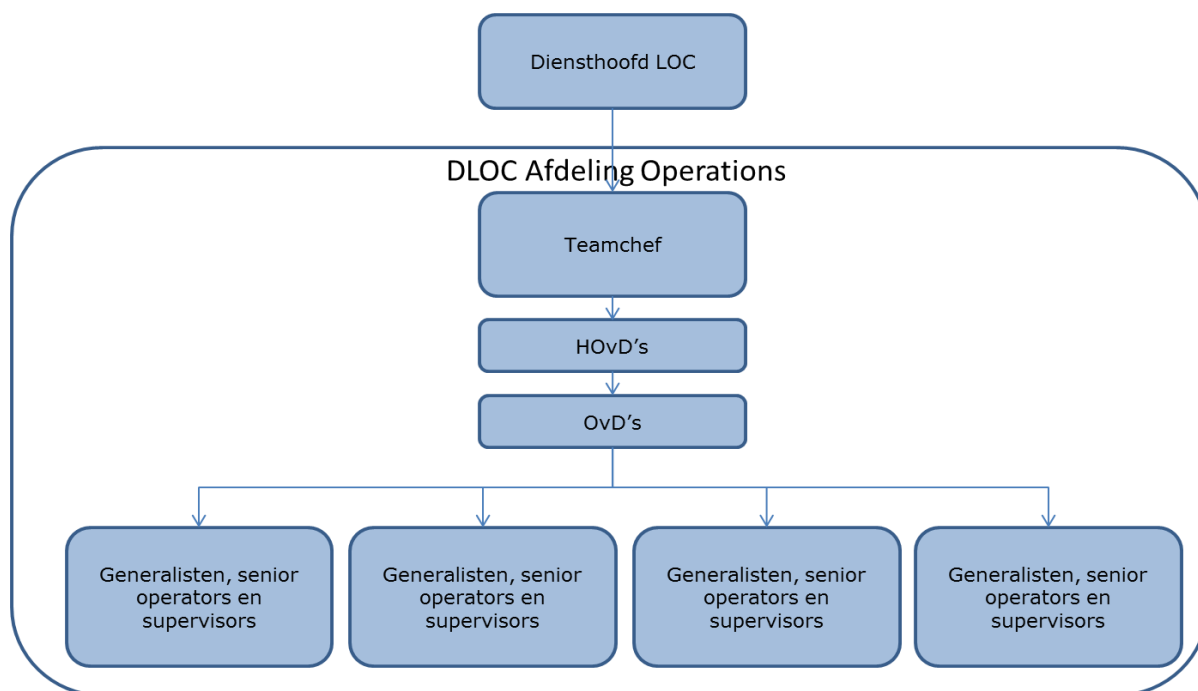
Op de werkvloer zijn daarnaast Officieren van Dienst (OvD) aanwezig. De OvD-blauw, OvD-grijs (recherche) en OvD-informatie (RTIC) volgen de actuele veiligheidssituatie en de lopende

---

<sup>11</sup> Niet opgenomen in figuur 1.

operaties<sup>12</sup>. Op de werkvloer sturen de Ovd's de generalisten, senior operators en de supervisors aan. De Ovd's hebben daarnaast een actieve rol in het verzamelen van informatie, zijn op de hoogte van de taken van de eenheden op straat en kunnen (eventueel in overleg met de betrokken operationele leidinggevenden in de regio) een taakwijziging doorvoeren. Daarnaast hebben de Ovd's contact met hun evenknieën van de regionale operationele centra (DROC's) om de operaties van de regionale eenheden en de landelijke eenheid op elkaar af te stemmen of met elkaar te verbinden.

Verder is op de afdeling Operations 24/7 een Hoofd Officier van Dienst (HOvD) aanwezig. De HOvD maakt de keuze om lopende operaties af te breken of bij te stellen. De HOvD heeft vooral een beschouwende rol. In geval van plotselinge opschaling is de HOvD verantwoordelijk totdat de Algemeen Commandant en zijn staf in positie zijn.



*Figuur 2: Organogram van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum, afdeling Operations.*

---

<sup>12</sup> De organisatiestructuur van de DLOC wijkt af van de DROC's. Op de afdeling Operations van de DROC is 24/7 een HOvD aanwezig voor het aansturingproces van de eenheden en voor de opschaling in het land. De DROC's hebben in de toekomst één Ovd-OC op de meldkamer. De DLOC heeft er echter drie: een Ovd Grijs, een Ovd Blauw en een Ovd Informatie.

Tabel 3 geeft een overzicht van het aantal en soort functionarissen per afdeling.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Operations</b>	±46	1 Teamchef* 7,2 OvD 7,2 HOvD	Generalisten  Senior operators  Supervisors	Aanname en uitgifte  Aanname en uitgifte  Coördinatie	Politie
<b>Intake**</b>	56,6	2 Teamchefs 4 Operationeel chefs (personen)	Junior centralist  Centralist  Senior centralist  Procesvoerder	Proces 1-1-2  Proces 1-1-2 en servicetelefonie  Coördinatie  Adviseur	Politie

\* De OvD-informatie en het team RTIC vallen formatief onder de DLIO.

\*\* De gehanteerde functietitels zijn genoemd door de geïnterviewden zelf.

## Beheer

De inspecties hebben de formatie van de Dienst IV niet in kaart gebracht. De afdeling HSOB heeft een formatie van 12,5 fte.

## 2.2. Bezetting

### Intake

Intake kent vaste tijdsblokken met daar tussendoor overlappende blokken. De bezetting van de afdeling is zeer divers. De planner kijkt waar de pieken in het aantal meldingen zitten per dag en per week. De bezetting verschilt ook per periode in het jaar. Er wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met feestdagen, evenementen, trends door de jaren heen en opleidingen.

Het aantal centralisten op 1-1-2 is overdag en 's-avonds doorgaans vijftien en op 1-4-4 twee medewerkers. Tijdens iedere dienst is een senior aanwezig. De minimumbezetting 's nachts, van maandag tot en met donderdag, is twee junioren, één centralist en één senior centralist. De genoemde bezetting voor de nacht is de minimumbezetting. Op de afdeling kunnen 29 werkplekken bezet zijn. De operationeel chef heeft wisseldiensten maar draait minder diensten in de nacht. Hij is oproepbaar.

Veel medewerkers zijn flexibel inzetbaar en op dit moment zijn volgens hen steeds voldoende mensen aanwezig om de fluctuaties in het afhandelen van de spoedeisende meldingen te kunnen garanderen. Regelmatig is bijvoorbeeld een groep nieuwe medewerkers in opleiding op de werkvloer aanwezig. De afdeling Intake wordt momenteel voor veertig procent bemand door uitzendkrachten. Zij zijn veelal hoogopgeleiden en kunnen nachtdiensten opvangen (veel vaste medewerkers hebben nachtdienstontheffing).

Bij opschaling melden medewerkers zich als ze ingezet willen worden en kijkt de afdeling wie vanuit de bezetting op dat moment waarop kan worden ingezet. Ook uit het Operationele Informatievoorziening proces kunnen bij opschaling mensen worden gehaald om bij te springen. Die medewerkers zijn in het verleden opgeleid voor aanname 1-1-2 voor het geval er dringend extra capaciteit nodig is op de 1-1-2-centrale.

## Operations

De minimale bezetting voor de dag- en avonddienst op de afdeling Operations (verder genoemd: Operations) is negen operators: twee voor bewaken beveiligen, vier voor de vier delen van Nederland (regio Noordoost, Noordwest, Zuidoost en Zuidwest), één voor lucht (aansturing helikopter), één supervisor en één persoon voor de stealthping<sup>13</sup> (zie ook tabel 4). In de praktijk is deze bezetting in verband met capaciteitsissues niet altijd haalbaar. De supervisor zou altijd in dienst moeten zijn, maar de functie wordt soms ingevuld door een operator. In de nacht is de bezetting vijf personen: één bewaken beveiligen, één Zuidwest, één Zuidoost, één lucht en de supervisor. De overige tafels zijn dan niet bezet en worden erbij gedaan door de bezette tafels. In de nacht wordt de stealthping erbij gedaan door één van de operators. Daarnaast zijn op de werkvloer 24/7 OvD's en HOvD's aanwezig. De indeling van de 18 tafels is als volgt:

ULI <sup>14</sup> (in de nacht)	HOvD	OvD-B	OvD-I	OvD-G	BenB (RAC <sup>15</sup> )
Zuidwest	supervisor	RTIC	RTIC	Stealth ping	leeg (RAC)
Zuidoost	Lucht	RTIC	RTIC	Noordoost	Noordwest

Achter iedere tafel zit één persoon. De verdeling over de tafels van generalisten en seniors is niet bekend. Als de bezetting niet wordt gehaald, valt meestal de tafel Noordwest weg. Die tafel wordt dan opgevangen door de andere tafels. Operations kent sinds kort geen onderscheid meer in verkeer, spoor en water. Iedereen moet alle meldingen van INFRA kunnen aannemen. Vanuit een aparte tafel 'lucht' is de regie over de helikopter. Bediening van bijzondere operaties geschiedt vanuit afgescheiden commandofaciliteiten.

De meldingen komen op alle tafels binnen. Uitgifte vindt in principe plaats in de betreffende regio (decentraal). Als de melding binnenkomt bij de juiste tafel, vindt daar zowel de intake als de uitgifte plaats. Bij een groot incident is de afspraak dat een van de operators het contact met de collega's buiten heeft (dus scheiding telefonie en mobilofonie). De operator kan per dienst op een ander gebied werken. Tijdens een dienst is geen sprake van taakroulatie. Operations geeft aan dat er op dit moment sprake is van onderbezetting.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de afdeling Operations. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst.

Tijdsblok (uur)	Operations	Intake
07:00 - 15:00	9	*
15:00 - 23:00	9	*
23:00 - 07:00	5	*

\*Bezetting te divers om vast te leggen in het door de Inspectie gekozen format.

### **2.3. Opleiden, trainen en oefenen**

#### **Intake**

##### Inwerken

Het inwerken voor de afdeling Intake duurt ongeveer een maand. De afdeling maakt qua inwerktraject geen onderscheid tussen de vaste medewerkers en de uitzendkrachten. De medewerkers die 1-1-2 doen krijgen een interne opleiding door twee trainers. De opleiding duurt vijf dagen waarbij theorie aan de orde komt. Onderdeel is ook een communicatietraining door een extern bureau. Daarna draait de medewerker samen met een ploeginstructeur (dit kan een centralist zijn) ongeveer tien diensten, verdeeld over ongeveer drie weken. Dit wordt ook wel de aankoppelingsperiode genoemd. In deze periode leert men een gesprek aan te nemen. Tussendoor

<sup>13</sup>Stealthping: uitpijlen mobiele telefoon van vermiste personen en soms voor strafrechtelijke procedures.

<sup>14</sup> ULI = unit landelijk interceptie. De ULI beheert de T1's - de servers waarop de overheid via het TIIT protocol tapgegevens van de providers ontvangt

<sup>15</sup> Rijks Alarm Centrale

last de ploeginstructeur een moment in om de voortgang te bespreken met een operationeel chef. Afhankelijk daarvan kan in het traject nog worden ingezoomd op het een of ander. De eindevaluatie doet een andere ploeginstructeur. Deze luistert een paar uur mee aan de hand van een checklist. De operationeel chef en de ploeginstructeur beoordelen dan of de nieuwe medewerker voldoende op niveau is.

De opleiding voor 1-4-4 medewerkers heeft zich sinds het meldpunt twee en een half jaar geleden werd geïntroduceerd behoorlijk ontwikkeld. Op dit moment wordt er een nieuwe opleiding geschreven. De opleidingsdagen zien er qua indeling hetzelfde uit als de 1-1-2 opleiding. De benodigde gesprekstechnieken zijn echter anders. Het gaat hier niet om spoed. Het verkrijgen van de juiste informatie vergt meer tijd, inlevingsvermogen en een ander inschattingsvermogen. Ook verwacht men meer schrijfvaardigheid van de medewerkers (ze maken een melding op). Agenten op straat moeten op pad kunnen worden gestuurd met een duidelijk verhaal. Daarnaast is kennis van specifieke wetteksten noodzakelijk, bijvoorbeeld over de Flora- en Faunawet. Dit komt allemaal aan de orde tijdens de opleiding.

### Oefenen

Ploeginstructeurs hebben aparte diensten om kwaliteitsrondes te doen. De week waarin de kwaliteitsronde wordt uitgevoerd, wordt aangekondigd aan de betreffende centralist. De afdeling Intake probeert ieder jaar een centralist aan de beurt te laten komen. Voor 2013 is de doelstelling behaald. De kwaliteitsmeting wordt gedaan aan de hand van een checklist waarbij wordt beoordeeld op empathie, doorvragen et cetera. Naar aanleiding van de check gaat de betreffende centralist het gesprek aan met zijn leidinggevende. Een ploeginstructeur kan dan eventueel bijscholing geven of regelen.

Een keer per maand vindt een uitwijk oefening plaats. Dit gebeurt tijdens het werk en verloopt door een oefenploeg te laten stoppen met de werkzaamheden op de eigen werkplek. Op de uitwijklocatie zitten medewerkers klaar om meteen de werkzaamheden over te nemen.

De afdeling oefent niet met de regionale meldkamers. Als een regio een 'change'<sup>16</sup> krijgt en de LE de vaste lijnen overneemt, is dit een gelegenheid waarbij, volgens de afdeling, nauw contact is met de regio.

## **Operations**

### Inwerken

De afdeling Operations heeft voor operators een interne opleiding van zes weken voltijd die wordt gegeven door kerninstructeurs. Onder de operators is een aantal collega's kerninstructeur. Tijdens de opleiding leert de operator in groepsverband GMS, C2000 en de basis. Na de zes weken gaat de operator naar de afdeling en werkt daar onder toezicht van een mentor op zowel de aanname als de uitgifte.

### Oefenen

Door de samenvoeging van diensten naar één dienst Infrastructuur zijn de operators onlangs bijgeschoold op het gebied van spoor. Een 'inspecteur van dienst' houdt de medewerkers - doorgaans via de mail- op de hoogte van bijvoorbeeld procedures. De afdeling Operations organiseert op dit moment wegens gebrek aan tijd geen oefeningen. In ontwikkeling is een zogenaamd 'OTO-team' dat zich bezighoudt met thematische oefeningen zoals op ram- en ploff kraken.

---

<sup>16</sup> Change: een update van een onderdeel in het systeem.



### 3. Taakuitvoering

#### 3.1. Afhandeling melding

##### **Intake**

Aanname 1-1-2 houdt in dat de (junior) centralist vraagt wie de melder wil spreken 'politie, brandweer of ambulancezorg'. Ook vraagt hij 'wat is er aan de hand' en 'waar bent u/ op welke plaats' (bij het binnenkomen van de melding is alleen de locatie van de zendmast zichtbaar). De taak van de 1-1-2 centralist is drieledig: identificatie, locatie bepaling en validatie (echt of misbruik). Soms begint een melder vanuit zijn emoties druk te praten. De intakemedewerker maakt bij ieder gesprek een professionele afweging tussen luisteren (het aanhoren van de melder) en regie pakken (doorverbinden). Die afweging maakt de medewerker zelf en is onderdeel van het vakmanschap.

Vervolgens verbindt de (junior) centralist de melder door met de juiste discipline in de desbetreffende regionale meldkamer. Als de melder om drie disciplines tegelijkertijd verzoekt, verbindt de intakemedewerker de melder door met de brandweerkolom<sup>17</sup>. De intakemedewerker geeft dan aan de melder door om bij de centralist van de brandweerkolom van de regionale meldkamer tevens om de ambulance en politie te vragen. Doorverbinden gebeurt zowel met (warm) als zonder (koud) direct contact met de centralist in de regionale meldkamer. De keuze voor 'warm' of 'koud' doorverbinden is in het handboek 1-1-2 beschreven. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er nauwelijks informatie is en de intakemedewerker desondanks inschat dat het telefoontje belangrijk is. Hij wil er dan zeker van zijn dat er ondanks de gebrekkige informatie op de melding wordt gehandeld door de centralist van de regionale meldkamer<sup>18</sup>.

Als de regionale meldkamer de melding aanneemt, blijft de lijn op de afdeling Intake actief totdat de ontvangende meldkamercentralist de lijn verbreekt/het telefoongesprek beëindigt. Zodoende heeft men bij de afdeling Intake zicht en controle over de status van de lijnen. De senior centralist kan zien hoeveel wachtenden er op iedere regionale meldkamer zijn. Het monitoren van de wachtrij is formeel geen taak van de afdeling Intake maar de afdeling neemt daarin wel een regisserende rol. De afdeling Intake kan het aangeven als een regionale meldkamer overloopt op de lijnen en kan vragen of ze daarin iets voor de betreffende meldkamer kan betekenen. Ze kunnen dan bijvoorbeeld meldingen automatisch doorzetten naar een andere discipline. En indien een regionale meldkamer in zijn geheel vol loopt, kunnen alle meldingen worden doorgezet naar een andere regionale meldkamer. De afdeling geeft aan dat de verschillende mogelijkheden regelmatig zijn besproken maar nooit geformaliseerd. Het is nog geen vanzelfsprekend proces en de meldkamers nemen het advies van de afdeling Intake niet altijd over.

Misbruik of oneigenlijk gebruik van 1-1-2 ('broekzakbellers', 65% van alle meldingen) wordt conform de procedure afgehandeld en gelabeld voor repressie.

De telefooncentrale van de afdeling Intake is niet aangesloten op C2000, dus de afdeling heeft geen contact met de eenheden op straat. Meldingen van de eenheden komen binnen bij Operations.

---

<sup>17</sup> Indien de burger vraagt om hulp van alle disciplines geldt de vuistregel dat de brandweer eerst gaat. De brandweer heeft immers een langere aanrijtijd en zal moeten gaan 'knippen' (auto open knippen). De MKA is de tweede discipline die wordt gestuurd, politie de laatste.

<sup>18</sup> Denk hierbij aan situaties waarbij de melder het bewustzijn dreigt te verliezen. Huiselijk geweld waar de gemoederen dusdanig verhit zijn dat iedere moment de verbinding verbroken kan worden. Een zucht die de centralist hoort aan de andere kant van de lijn (bijvoorbeeld van - naar later blijkt- een oude vrouw die is gevallen). Het 'warm' doorverbinden heeft dus niet zo zeer te maken de ernst van de situatie, maar met de staat van de melder en of er voldoende vertrouwen is dat hij/zij de lijn open houdt.

Het gesprek wordt opgenomen (voicelogging). Logging vindt plaats conform afgesproken procedures compliant aan de privacyregelgeving. De informatie die de centralist verzamelt over de 1-1-2 melding wordt niet geregistreerd in een systeem.

## **Operations**

De operator ondersteunt de eenheden op straat verder in hun reguliere taakuitvoering. Deze ondersteuning behelst het verstrekken van relevante informatie (RTIC), het aansturen van die eenheden (binnen het kader van hun opdracht) en het ten behoeve van die eenheden regelen van randvoorwaarden. Ook de lifeline-functie maakt onderdeel uit van de rol van de operator. De afdeling Operations kijkt via het RTIC-scherm in GMS mee met meldingen van alle regionale politiemeldkamers en houdt in de gaten wat de meldkamers sturen aan regionale noodhulpeenheden.

Operations ontvangt 30 tot 40 'rodeknopmeldingen' per week. Bij high impact crime spreekt men van een zogenaamde rodeknopmelding. In deze gevallen doet de operator van de afdeling Intake een klein deel van de intake en gebruikt dan de 'rodeknopprocedure' voor het doorzetten van de melding naar Operations. Op de afdeling Operations gaat dan een rood zwaailicht af. Daarnaast verbindt de intakemedewerker de melder warm door met de regio. Operations ontvangt de melding vooral ter informatie en monitort de melding met het oog op een mogelijk verzoek tot inzet van bijvoorbeeld de helikopter of andere eenheden van de Landelijke Eenheid. Indien sprake is van een vluchtauto in relatie tot een roofoverval worden bijvoorbeeld de eenheden op snelwegen zo snel mogelijk gealarmeerd.

### **3.2. Briefing**

#### **Intake**

Bij de vroege (06:30 uur) en de late (14:30 uur) dienst heeft de afdeling Intake een briefing en debriefing. Hetgeen aan de orde komt tijdens de briefing wordt ook gebriefd. De OC of de supervisor geeft de briefing aan alle aanwezige medewerkers aan de hand van informatie van het nationale informatieknooppunt. Procesgerelateerde zaken vult de OC en/of de supervisor zelf aan en medewerkers kunnen zelf informatie aandragen. De afdeling slaat de briefing op als papieren versie in een klapper. Men wordt geacht de briefing te lezen.

#### **Operations**

Bij Operations vindt bij iedere aanvang van dienst een briefing plaats. In de briefing worden actualiteiten, evenementen, lopende zaken en aandachtspunten besproken. De OvD-I bereidt de briefing voor en HOvD geeft de briefing. Input wordt verzameld door de operationele leiding vanuit de eigen afdeling, vanuit de systemen of vanuit de techniek. Medewerkers ontvangen via intranet de nodige informatie. Een debriefing vindt alleen plaats bij bijzonderheden.

## **4. Beheer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdelingen Intake en Operations worden voor het beheer ondersteund door diverse interne en externe partijen. Het MDC is verantwoordelijk voor GMS en C2000 bij Operations (Intake werkt niet met deze systemen). Bij C2000 loopt de verantwoordelijkheid van het MDC tot aan het gebouw, in pandig is de Landelijke Eenheid verantwoordelijk. Het doorzetten van C2000 naar de werkplek van de operator is de verantwoordelijkheid van HSOB. HSOB is daarnaast verantwoordelijk voor alle componenten die via de Dienst ICT worden afgenomen. HSOB heeft zelf ook ICT componenten in beheer zoals de arbi, voicelogging en RAC. Voor het overgrote deel fungeert HSOB als single point of contact voor de afdeling Operations. Dat betekent dat de centralist of operator de melding doet bij HSOB of piket HSOB. HSOB lost het probleem dan zelf of

via een andere afdeling of leverancier op. De telefonie van de afdeling Operations valt onder verantwoordelijkheid van de Landelijke Eenheid.

Voor Intake is HSOB altijd het single point of contact met uitzondering voor de Windows accounts. Het 1-1-2 platform binnen de afdeling Intake wordt ondersteund door KPN. Het MDC heeft hiervoor contracten met KPN afgesloten. De overige operationele processen die via Intake lopen, zoals 1-4-4, de Opsporingstiplijn, Doventeksttelefoon en 0900-8844 worden via HSOB direct door de Dienst ICT ondersteund.

HSOB heeft voor de afdelingen Operations en Intake een uitgebreide lijst opgesteld waarin alle hardware en applicaties zijn opgenomen. Per onderdeel is het aanspreekpunt, de soort ondersteuning (7x24, 5/8, wel/geen piket), het serviceniveau (hoog, midden, laag), de oplosgroep (bijvoorbeeld KPN, Dienst ICT of een eventuele derde partij en naar wie geëscaleerd kan worden, beschreven.

Voor elk systeem zijn functionele eisen vastgesteld. Eisen met betrekking tot beschikbaarheid worden met het MDC afgesproken. Het diensthoofd DLOC is daarbij betrokken. Binnen de Dienst Informatie Management is een Informatiemanagement adviesafdeling voor innovaties. De afdeling Functioneel Beheer heeft inhoudelijk een adviesrol waarbij beheeraspecten worden meegenomen.

### **Leveranciersmanagement**

De leveranciers waarvan diensten afgenomen worden op het gebied van ICT (hardware en applicaties) zijn opgenomen in het beheerdocument HSOB ten behoeve van de Landelijke Eenheid. In dit document is onder andere per systeem de ondersteuning (7/24, 5/8), het serviceniveau (hoog, laag) en de oplosgroep (Dienst-ICT/MDC, leverancier) aangegeven. Afspraken over beschikbaarheid/oplostijden worden in het algemeen gemaakt op basis van wat een leverancier kan bieden en wat de bijbehorende kosten zijn.

Het MDC heeft voor 1-1-2 met KPN een SLA afgesloten. Het MDC heeft vervolgens met de LE een SLA, DAP, Dossier Financiële Afspraken en een overzicht Rollen, Taken en Verantwoordelijkheden beschreven voor 1-1-2.

De service level manager voert de onderhandelingen over de contracten met de leverancier. De service level manager wordt daarbij geadviseerd vanuit HSOB. Als het gaat om een systematiek of selectiecriteria voor leveranciers dan maakt men gebruik van een VIK waarin bepaalde eisen ten aanzien van veiligheid staan waaraan alle apparatuur moet voldoen.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De Dienst Informatie Management (HSOB) hanteert de BiSL systematiek. De Dienst ICT en de overige leveranciers maken gebruik van de ITIL systematiek. Processen rond herstel, onderhoud en reparatie zijn per ICT-component afzonderlijk geregeld. De diepgang van de regelingen zijn afhankelijk van de impact op het operationele proces.

Beschikbaarheidscijfers voor 1-1-2 en C2000 zijn via het MDC op te vragen. HSOB en Dienst ICT houden dit zelf niet bij. Voor diverse ICT componenten zijn wel specifieke rapportages op te vragen.

De Dienst ICT heeft een ICT en Diensten Catalogus(IDC)met daarin voor elke profiel de aangeboden dienst: hoog-midden-laag. In principe worden binnen de Landelijke Eenheid alleen de profielen hoog en laag gehanteerd. Bij hoog is de dienstverlening 7/24 en de oplostijd vier uur, bij laag is er 5/8 ondersteuning. In de IDC staat precies beschreven wat de Dienst ICT doet voor welke applicatie en hardware. Het MDC werkt niet met het IDC maar heeft aangegeven dat

'urgent' betekent dat zaken direct door het MDC worden opgepakt. Het MDC heeft daar geen oplostijd aan verbonden, maar geeft de garantie hier direct mee aan de slag te gaan.

### **Incidentenproces**

De centralist of operator kan incidenten/storingen 24/7 bij HSOB melden. Voor 1-1-2 is er piket. HSOB registreert alle incidenten. Als incidenten vaker voorkomen dan start HSOB een procedure richting leverancier of de Dienst ICT om het probleem op te lossen. De Dienst ICT levert per prio-1 incident een prio-1 rapportage aan. Deze rapportages worden in het Service- Level-Management-overleg besproken. Daarbij wordt gekeken naar eventuele vervolgacties die daar aan vastzitten om het probleem in de toekomst te voorkomen.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De DLOC hanteert geen integrale risicomethodiek. Wel zijn de operationele risico's in kaart gebracht, zo is er bijvoorbeeld een plan voor de uitval van personeel. In het kader van de vernieuwing van de 1-1-2 infrastructuur is in 2005 door vtsPN een ICT risicoanalyse uitgevoerd. Veel van de conclusies en aanbevelingen uit dat rapport zijn geïmplementeerd in de nieuwe infrastructuur. In het kader van de pandemie Mexicaanse Griep in 2009 is een risico-inventarisatie uitgevoerd en zijn maatregelen geïmplementeerd in de organisatie om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.

De afdeling beheer noemt als grootste risico de ruimte waar de glasvezelinfra van KPN in twee kasten is ondergebracht. Via deze lijnen komen alle mobiele 1-1-2 meldingen uit heel Nederland binnen. De kasten zijn volgens de afdeling beheer een single point of failure. Dit risico is bekend, maar heeft niet tot aanpassing geleid.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en weerbaarheid**

#### **Status ICT**

De inspecties ontvingen geen informatie over de staat van de ICT en de actuele stand van zaken rond afschrijvingen en/of investeringen. Voor ICT-investeringen voor de afdeling Intake en Operations is goedkeuring nodig van de landelijke CIO van de politie. De gemandateerde (IM Liaison/Diensthoofd van de landelijke eenheid) kan voor een beperkt budget besluiten overinvesteringen.

#### **Redundantie**

De infrastructuur van KPN is buiten het gebouw redundant uitgevoerd. De lijnen liggen naast elkaar. Binnen de serverruimte zijn de lijnen niet redundant.

De landelijke eenheid beschikt over totaal vier ISDN-30 bundels (120 lijnen) voor de inkomende lijnen. Daarvan zijn er 60 aangesloten op de hoofdlocatie en 60 op de uitwijklocatie. Daarnaast zijn er nog 2 x 30 lijnen, de zogenaamde trainingsbundels. De uitgaande telefonie heeft 2 x 180 lijnen via het ONE netwerk (A- en B-net) en 2 x 30 openbare lijnen beschikbaar. De openbare lijnen worden gebruikt ingeval problemen of werkzaamheden aan ONE. Ook komen op de openbare lijnen de Doventekst oproepen binnen en verstuurt men de voice-bommen ingeval van misbruik 1-1-2 over deze lijnen.

Zowel technisch als qua beheer zijn de systemen voor 1-1-2 Driebergen in een driehoek opgehangen met apparatuur op twee locaties in Driebergen en één in Hilversum, onderling zijn deze met darkfibers gekoppeld. De werkplekken bevinden zich alleen op de twee locaties in Driebergen en de oproepen komen via beide locaties binnen en worden gerouteerd naar waar de centralisten ingelogd zijn. Ingeval van problemen kan deze stand-alone draaien.

## **Piekbelasting**

De afdeling Intake heeft de beschikking over  $4 \times 30 = 120$  lijnen (4x ISDN30). Indien de 120 beschikbare lijnen bezet zijn krijgt de beller een bezettoon te horen. De lengte van de wachtrij is strikt gedefinieerd. De wachtrij is de helft van het aantal intakecentralisten van de betreffende discipline in de regio, tenzij de regio zelf een wachtrij heeft gedefinieerd.

Bij piekbelasting kan de afdeling Intake prioriteren. Alleen prio-1 meldingen worden dan doorgezet naar de regio's en de overige oproepen worden dan bij de Landelijke Eenheid opgevangen. Bij hoge of piekbelasting in de regio's handelt Intake als volgt: als de wachtrij in de regio vol is of ze hebben in de regio een probleem, dan kan de centralist van de afdeling Intake de melding niet kwijt. Stel een gesprek moet naar de politie, lukt dat niet dan probeert Intake de melding via een andere discipline in de regionale meldkamer te krijgen. Lukt dat ook niet dan zet Intake de melding door naar de buddyregio. De afdeling Intake hanteert een lijst waarop voor elke regio een buddyregio is opgenomen. De buddyregio is vastgesteld met de hoofden van de regionale meldkamers.

De afdeling Operations fungeert als reserve buddy. Op het moment dat de buddy van een regio onbereikbaar is dan neemt Operations de melding aan en zet deze dan desnoods via C2000 door naar de regio. Daarbij is de afspraak dat de MKA altijd direct een ambulance laat rijden als de melding via Operations bij de uitgifte in de regio komt.

Bij de afdeling Operations komt de melder in de wacht als alle operators en de supervisor bezet zijn. Als het te lang duurt dan valt de melding terug naar afdeling Intake. De afdeling Intake neemt dan de melding weer aan en probeert de melding nogmaals weg te zetten.

## **Uitwijkprocedure**

Op een tweede locatie in Driebergen zit een vaste uitwijk voor de afdeling Intake. Voor de 1-1-2 zijn 29 identieke werkplekken beschikbaar. Operations zit op dit moment als uitvloeisel van de NSS in tijdelijke huisvesting op een andere locatie in Driebergen. De planning is dat Operations voor eind 2014 terugverhuisd naar de hoofdlocatie in Driebergen. Dit betekent op dit moment dat Operations tot de verhuizing naar hoofdlocatie kan uitwijken. Zit Operations weer aan de hoofdlocatie dan is de formele uitwijkmogelijkheid een Mobiel Commando Unit bestaande uit een grote trailer die eventueel kan worden aangevuld met bureaucontainers. Informeel kan een operator van Operations gebruik maken van werkplekken van Intake op de tweede locatie in Driebergen.

Elke laatste donderdag van de maand wordt er getest, waarbij eventuele problemen direct worden opgepakt en opgelost.

## **Energie, locatie en beveiliging**

De Dienst Facilitaire Operaties (DFO) van de Landelijke Eenheid is verantwoordelijk voor de (nood)stroomvoorziening. De noodstroomvoorziening bestaat uit een UPS-installatie en noodstroomaggregaat. Zowel Intake als Operations zijn hier op aangesloten. Sinds medio 2013 wordt de generator elke maandagochtend getest door DFO. Intake en Operations zijn op de hoogte wanneer getest wordt. In december 2013 en februari 2014 zijn de laatste testen uitgevoerd.

De afweging voor de locatiekeuze van de afdelingen Intake en Operations is vanuit het verleden altijd Driebergen geweest. De omvang van de taak van de afdeling Intake is in de loop van de jaren wel gewijzigd. In eerste instantie ging het om het restbelverkeer, maar momenteel heeft juist de mobiele telefonie het grootste aantal 1-1-2 meldingen.

De beveiliging van het gebouw in Driebergen is in handen van een particulier beveiligingsbedrijf<sup>19</sup>. Voor toegang tot de afdelingen Intake en Operations wordt gebruik gemaakt van pasjes met autorisatie.

De serverruimte is alleen toegankelijk voor medewerkers van beheer. Leveranciers werken onder begeleiding en kunnen niet op afstand werken. Medewerkers van leveranciers worden tevens gescreend. Medewerkers van de Dienst ICT of het MDC mogen zelfstandig met hun passen naar binnen. Ook enkele KPN medewerkers hebben een dergelijke toegangsmogelijkheid vanwege 1-1-2 en de arbi omdat bereikbaarheid voor zowel Intake als Operations essentieel is. Deze medewerkers zijn bekend en hebben een AIVD-screening ondergaan. Aan de bewaking wordt doorgegeven dat zij komen en waar zij moeten zijn.

De afdeling test continue de systemen middels DDOS aanvallen. Omdat de Landelijke Recherche in hetzelfde pand zit wordt alles extra gemonitord.

---

<sup>19</sup> De inspectie heeft geen gegevens van de andere locatie in Driebergen.

# Meldkamer Limburg-Noord

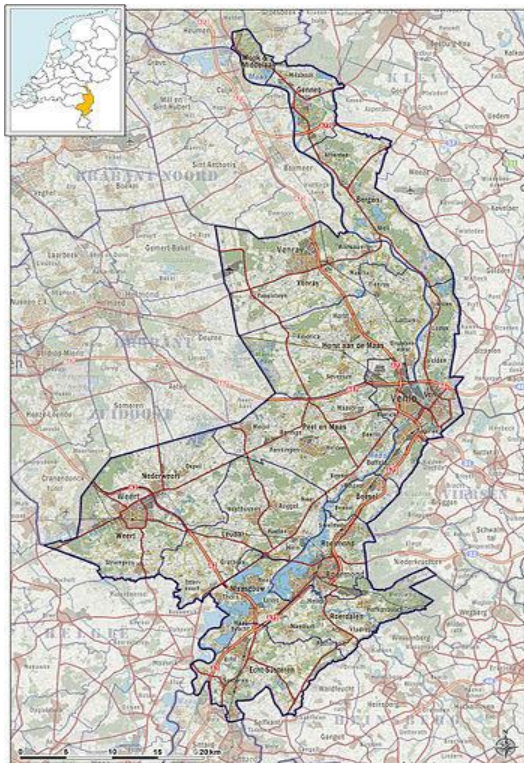
---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Limburg-Noord is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer (GMK) bevindt zich in Venlo en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN) (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



*Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Limburg-Noord. Regio Limburg-Noord en indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Limburg-Noord](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Limburg-Noord).*

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Limburg-Noord.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Venlo</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)</b>	Limburg-Noord
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1530 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	514.571 (2010)
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	352 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De regio bestaat uit grotendeels landelijk en bosrijk gebied met veel kleinere en enkele grotere kernen. Er is een grote verscheidenheid tussen de verschillende kernen qua karakter, uiteenlopend van een historisch Maasdorp tot een verstedelijkt gebied. De regio grenst aan de landen Duitsland en België en aan de provinciegrenzen met Noord-Brabant en Gelderland. De regio wordt doorkruist door een aantal belangrijke transportassen, vaar- en spoorwegen. Binnen de regio bevinden zich een groot aantal industrieën met BRZO. De regio is qua grondgebied zeer uitgestrekt. Natuurgebied De Peel valt deels binnen deze regio. Nationaal park 'de Maasduinen' valt binnen deze regio. De Maas kent in het zuiden van deze regio een complex sluizensysteem en is gevoelig voor hoogwaterproblematiek in een smalle maar dicht bewoonde strook langs de Maas.
<b>Aantal gemeenten</b>	15
<b>Risico's</b>	Ongevallen met gevaarlijke stoffen bij inrichtingen waar wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen, zoals BRZO bedrijven (onder andere DSM, Akzo) en tankstations. Overstromingen als gevolg van een hoge waterstand langs de rivier de Maas Ongevallen met vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor, buisleiding en water. Natuur- en heide branden door de aanwezigheid van bosgebieden

Bron: Risicoprofiel VRLN hoofdrapport.

## 1.2. Aantal meldingen

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige meldingen per discipline per dienst. De meldkamer Limburg-Noord leverde bij de inspectie cijfers aan over het aantal 1-1-2 meldingen waarbij onderscheid is gemaakt tussen mobiele en vaste 1-1-2 meldingen. Het betreft de aangenomen gesprekken, lost calls zijn niet meegenomen. De meldkamer maakte geen onderscheid tussen de verschillende diensten. De inspectie ontving geen gegevens over het aantal overige meldingen<sup>2</sup>.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Limburg-Noord per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	13.264*			1.855*			7.433*			<b>32.303**</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>										

<sup>2</sup> Denk aan: OMS (openbaar meld systeem), niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (0900-8844)



Bron: Overzicht 112 Maastricht en Venlo 2013 mobiel en vast.

\* Betreft het aantal mobiele 1-1-2 meldingen.

\*\* Betreft het aantal mobiele (22.552) en vaste (9.751) 1-1-2 meldingen.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De politie maakt in de veiligheidsregio Limburg-Noord deel uit van de veiligheidsdirectie. De inspecties ontvingen geen samenwerkingsovereenkomst of convenant over de samenwerking tussen politie en veiligheidsregio ten aanzien van de meldkamer. De veiligheidsregio Limburg-Noord beschrijft in het beleidsplan 2011-2015 wel de visie en ambitie voor de gemeenschappelijk meldkamer.

De meldkamer politie (het Operationeel Centrum (OC)) is in de organisatie van de regionale Eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Eenheid Limburg is één organisatie maar zit nu nog op twee verschillende meldkamerlocaties (Venlo en Maastricht). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer Venlo en Maastricht. Onder de kwartiermaker DROC valt een teamchef DROC. De teamchef DROC is verantwoordelijk voor de meldkamer politie Limburg-Noord en Limburg-Zuid. Onder de teamchef vallen operationeel experts van de politie; deze functionarissen verzorgen de feitelijke aansturing van de meldkamer politie in Limburg-Noord respectievelijk in Limburg-Zuid.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Limburg-Noord. De meldkamer is als gevolg van de lopende reorganisatie van de Veiligheidsregio gepositioneerd onder de afdeling Expertise en Specialistische Diensten van de Veiligheidsregio. De meldkamer Ambulancezorg valt onder de regionale ambulancevoorziening (RAV) Noord. De RAV is een private organisatie.

De meldkamer Limburg-Noord heeft geen eenhoofdige leiding. Politie, brandweer en ambulancezorg leggen ieder verantwoording af binnen de eigen discipline.

#### **Directeur**

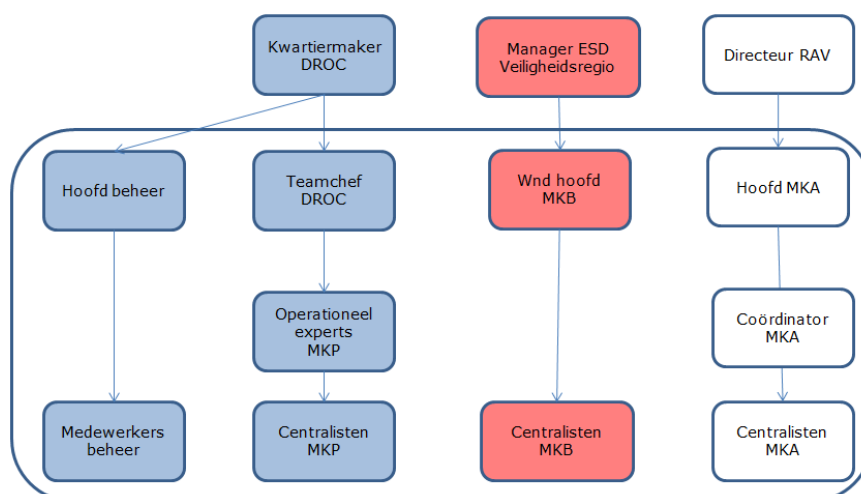
De portefeuillehouder meldkamer binnen de Veiligheidsdirectie is de Directeur Bedrijfsvoering van de Politie Eenheid Limburg. Zij is tevens directeur Meldkamer met de daarbij behorende taken en bevoegdheden zoals beschreven in de Wet veiligheidsregio's. De directeur meldkamer legt verantwoording af aan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsdirectie Limburg Noord en namens het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Limburg Noord. Binnen de meldkamer Limburg-Noord vervult het waarnemend hoofd meldkamer brandweer de rol van contactpersoon richting de directeur meldkamer. Eén keer in de maand heeft het hoofd brandweer overleg met de directeur meldkamer ter voorbereiding op de vergadering van de Veiligheidsdirectie. Er wordt dan overlegd over de positionering van onderwerpen die binnen de Veiligheidsdirectie worden besproken.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De GMK Limburg-Noord is vorm gegeven door colokatie van de meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg. Voor afstemming binnen de meldkamer werkt men met een hoofdenoverleg. Dit overleg wordt gevormd door het hoofd meldkamer politie, het hoofd meldkamer ambulancezorg, het hoofd beheer (tevens waarnemend hoofd brandweer) en de multicoördinator meldkamer. De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. De multicoördinator creëert verbinding tussen de drie disciplines en zorgt voor de doorontwikkeling van zaken die in gemeenschappelijk verband gerealiseerd moeten worden. De coördinator heeft geen formele zeggenschap over de disciplines. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

### Politie

De teamchef DROC stuurt de meldkamer politie aan (tevens de meldkamer politie Limburg-Zuid). Hij vertegenwoordigt de politie tijdens interne mono- en multidisciplinaire overlegstructuren en is verantwoordelijk voor het going concern alsmede de ontwikkeling van de afdeling. De operationele leiding is feitelijk in handen van de operationeel experts. Qua p-zorg is er een verdeling gemaakt tussen de teamchef en de operationeel experts. Eén keer in de maand vindt door de leidinggevendenden van het DROC (teamchef en operationeel experts) overleg plaats met de kwartiermaker DROC (DMT). In dit overleg wordt de managementrapportage besproken en wordt stilgestaan bij de ontwikkeling van de dienst en wordt de veranderagenda gemonitord. De kwartiermaker DROC legt vervolgens in de maandelijkse eenheidsbriefing verantwoording af aan de eenheidsleiding. In dit overleg, waarbij wordt teruggekeken op de operationele resultaten en bijzonderheden van de politie Eenheid Limburg, sluiten ook de districts- en divisiechefs aan.



Figuur 2: Organogram gemeenschappelijke meldkamer Limburg-Noord.

### Brandweer

Het waarnemend hoofd meldkamer brandweer (tevens hoofd beheer) is integraal verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de meldkamer brandweer, dat wil zeggen zowel voor de personele kant als voor de tactische en operationele aansturing (figuur 2). Hij legt verantwoording af aan de manager van de afdeling Expertise en Specialistische Diensten (ESD) van de Veiligheidsregio. De manager ESD zorgt voor verantwoording naar de regionale brandweercommandant.

### Ambulancezorg

Hoofd meldkamer ambulance in Limburg-Noord (tevens voor 0,5 fte gedetacheerd als hoofd meldkamer ambulancezorg bij meldkamer Limburg-Zuid) stuurt de MKA aan (figuur 2). De operationele leiding en p-zorg van de MKA is in handen van de coördinator MKA. Het hoofd

meldkamer ambulancezorg legt maandelijks verantwoording af aan de directeur RAV omtrent de prestaties van de meldkamer.<sup>3</sup>

## Beheer

Binnen de meldkamer Limburg-Noord is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling beheer. De afdeling is een onderdeel van de politieorganisatie. In 2009 is voor de beheertaken van het meldkamerdomein tussen de afdeling beheer en de drie disciplines<sup>4</sup> een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. De afdeling staat onder leiding van het hoofd beheer (figuur 2) en valt formeel onder de divisiechef van het DROS van de politie. Het DROS bestaat uit onder andere het Politie Service Centrum (PSC), Meldkamer politie en afdeling Beheer. Qua verantwoording is er feitelijk voor gekozen de kwartiermaker DROC in plaats van het hoofd DROS de lijnverantwoordelijke te laten zijn van het hoofd beheer). Alleen indien er bijzonderheden zijn, legt hij via de directeur Meldkamer verantwoording af aan de Veiligheidsdirectie (bijvoorbeeld voor niet voorziene investeringen).

Het hoofd beheer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling beheer. Voor de sturing maakt hij gebruik van rapportages uit het service management systeem (Topdesk). Deze rapportages bevatten gegevens over het incident/problem-, configuratie- en changemanagement. Storingen en trends worden nauw in de gaten gehouden.

Vanuit het hoofdenoverleg komt input van en terugkoppeling naar de gebruikers per discipline, maar vindt geen sturing plaats.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Binnen de meldkamer politie sturen de twee operationeel experts de centralisten aan. Er zijn twee ploegen met ieder een eigen operationele chef. De meldkamer politie maakt geen onderscheid in centralisten. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie*	24,2	1 teamchef DROC (0,5) 2 operationeel experts (1,39)	22,31	Aanname en uitgifte	Politie
Brandweer	14,33**	1 waarnemend hoofd meldkamer***	13,33	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	14,25	1 hoofd meldkamer 1 coördinator	12,75	Aanname en uitgifte	RAV Noord

\*Exclusief RTIC.

\*\*Inclusief medewerker operationele voorbereiding en exclusief waarnemend hoofd

\*\*\*Het waarnemend hoofd meldkamer is in tegenstelling tot de centralisten in dienst van de politie. Waarnemend hoofd brandweer is tevens hoofd beheer.

<sup>3</sup> De prestaties worden op centralistniveau gemonitord.

<sup>4</sup> Alle overige gebruikers, zowel lokale brandweerkorpsen als gelieerden C2000 (als gebruikers onder andere GHOR, Huisartsenposten en een aantal gemeenten) worden ten behoeve van de SLA door één van de drie disciplines vertegenwoordigd.

## **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer stuurt het hoofd brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

## **Ambulancezorg**

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de coördinator MKA de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. Binnen de MKA zijn - op één centralist na - alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten allen dezelfde werkzaamheden. Er zijn enkele centralisten met een combi functie; zij zijn naast de centralist ook ambulanceverpleegkundige. De niet-verpleegkundig centralist doet alleen uitgifte.

## **Beheer**

De afdeling beheer bestaat uit 8,5 fte. De afdeling maakt onderscheid in functioneel, technisch en lokaal beheer. De verdeling is: 1 fte chef beheer, 2,5 fte functioneel beheer, 1,5 fte technisch beheer en 2,5 fte lokaal beheer (waarvan 1 fte senior beheerder) en 1 fte medewerker Front-office beheer. Alle medewerkers zijn in dienst van de politie. Het hoofd beheer geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer en is verantwoordelijk voor de p-zorg.

### **2.2. Calamiteitencoördinator**

De rol van CaCo wordt binnen de meldkamer multidisciplinair ingevuld. De CaCo-diensten worden ingevuld door kolomhoofden, coördinator en een aantal centralisten van de drie disciplines. Het is nog niet mogelijk het rooster van CaCo 24/7 dekkend te krijgen. De CaCo wordt overdag boven de sterkte ingevuld, maar is niet altijd op de meldkamer aanwezig. Tijdens de nachtdienst komt de CaCo uit de sterkte en is aanwezig op de meldkamer.

### **2.3. Bezetting**

#### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst drie centralisten (2 aanname, 1 uitgifte) (zie tabel 4). Naast voornoemde tijdsblokken kan er nog een administratieve of reservedienst dienst van 8:00-16:30 of van 8:30 tot 17:00 gepland zijn. Centralisten hebben een acht of negen-uurs rooster.

De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. Tijdens de dienst vindt geen taakrotatie plaats. De politie kent geen piket voor centralisten en men maakt geen gebruik van inhuur. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Er staat veel druk op het rooster. Veel centralisten draaien extra diensten.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	2	2
15:00 - 23:00	3	2	2
23:00 - 07:00	3	2	2

#### **Brandweer**

De bezetting van de meldkamer brandweer is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst twee centralisten. Soms (in eerste maanden van het jaar neemt bijna niemand verlof) zitten er overdag drie in plaats van twee centralisten. Daarnaast is altijd één centralist op piket. Vanaf GRIP 2 moet deze centralist binnen één uur op de meldkamer zijn. Bij voorziene omstandigheden anticipeert de meldkamer brandweer op de bezetting. Op de meldkamer brandweer is geen onderscheid tussen aanname en uitgifte. Deze taken lopen door elkaar. Alleen bij extreme drukte splitst men de

processen en daarbij behorende rollen. Er is naar eigen zeggen voldoende personeel om het rooster in te vullen. Er wordt geen personeel ingehuurd.

### **Ambulancezorg**

De bezetting van de meldkamer ambulancezorg is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst twee centralisten. Centralisten hebben een acht-uurs rooster. Op de meldkamer is geen onderscheid tussen aanname en uitgifte<sup>5</sup>. De centralisten nemen om en om een melding aan. Eén centralist neemt dan aan en de ander zal dan de uitgifte tot zich nemen. Er is naar eigen zeggen voldoende personeel om het rooster in te vullen. De meldkamer werkt niet met uitzendkrachten.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers op de meldkamer in drie maanden op. Gedurende de opleiding zitten nieuwe medewerkers aan tafel (boven de sterkte) onder begeleiding van een ervaren centralist. Na ongeveer vier weken kunnen de meesten zelfstandig werken. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie. Als men voornoemde basisopleiding voor centralist heeft afgerond, is men volwaardig centralist.

#### Oefenen

De centralisten oefenen niet monodisciplinair.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer brandweer duurt circa twee maanden. Men wordt aan een mentor gekoppeld (ervaren centralist) en draait bovenformatief in het rooster mee. De eerste drie weken bestaan vooral uit het verkennen van systemen en (nood)procedures en oefenen. Daarna oefent de nieuwe centralist de aanname en vervolgens enige tijd de uitgifte. Er is een tussenevaluatie en een eindevaluatie met de mentor en de leidinggevende. Na twee maanden kan de nieuwe centralist – in een dienst met een ervaren centralist – zelfstandig op de meldkamer werken.

#### Oefenen

Twee keer per maand hebben de centralisten een hele dag werkoverleg waar steeds de helft van de centralisten aan meedoet. De helft van zo'n dag wordt geoefend (theorie en praktijk). Iedere maand komen andere thema's aan bod. Eén keer per maand oefent iedere centralist dus een halve dag.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer ambulancezorg duurt circa acht tot twaalf weken. Men wordt aan één of twee werkbegeleiders gekoppeld. De focus ligt in het begin vooral op uit het verkennen van systemen, een stage bij de ambulancedienst en het opdoen van regiokennis. Daarna oefent men de laag complexe meldingen (B-vervoer) en als laatste de 1-1-2 aanname en uitgifte. Iedere veertien dagen vindt een voortgangsgesprek plaats. Ook kijkt tijdens de dienst een opleidingscoördinator mee. Steeds wordt beoordeeld of de centralist verder mag met de opleiding. Aan het einde van de inwerkperiode is er een nulmeting, waarbij de leerpunten worden benoemd. De centralist stelt met betrekking tot de leerpunten een plan van aanpak op en mag vanaf dat moment zelfstandig werken, waarbij eventuele terugval op de werkbegeleider mogelijk is. Daarna volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg.

---

<sup>5</sup> Behalve tijdens een dienst met de niet-verpleegkundig centralist.

## Oefenen

De centralist heeft jaarlijkse drie verplichte regionale scholingsdagen en één opleidingsdag van de GHOR. De inhoud van de scholingen is afhankelijk van de vraag van de centralisten en input van de human talent coach die de coaching van de centralisten voor rekening neemt. Ook zal het hoofd van de MKA en de coördinator naar aanleiding van leerpunten uit klachten en geëvalueerde casuïstiek input leveren voor scholingsinhoud. Daarnaast kan de centralist uit het opleidingsaanbod zelf nog een keuze maken. De verantwoordelijkheid voor het behalen van de scholingsuren (in verband met de BIG-registratie) ligt bij de centralist.

Tevens vinden Jaarlijks vinden drie tot vier coaching gesprekken plaats. Daarbij luistert de Human talent coach met de centralist een aantal meldingen terug waarop feedback wordt gegeven. De centralist maakt hier een reflectiegesprek over en maakt haar-zijn eigen leerpunten die onderdeel zijn van het POP.

## **Multidisciplinair oefenen**

De veiligheidsregio Limburg-Noord beschikt over een beleidsplan multidisciplinaire vakbekwaamheid 2011-2014 hierin is ook de GMK meegenomen. De GMK maakt onder andere deel uit van de gecombineerde oefening of te wel de hoofdstructuuroefening. Om vakbekwaam te blijven zijn voor een functionaris van de meldkamer zijn vier oefenmomenten als ondergrens benoemd. Een verdere uitwerking van het beleidsplan vakbekwaamheid is het multidisciplinair plan vakbekwaamheid 2014 van de veiligheidsregio Limburg-Noord. Het plan beschrijft doelstellingen voor de operationele functionarissen in de meldkamer voor 2014. Zoals het onderhouden van de basiskennis rampenbestrijding en het oefenen van de multidisciplinaire samenwerking. Volgens de geïnterviewden zijn er doorgaans twee multidisciplinaire trainingdagen per jaar, die voornamelijk bestaan uit lezingen en presentaties. Het gezamenlijk oefenen van casuïstiek vindt sinds 2 jaar plaats.

## **3. Taakuitvoering**

### ***3.1. Algemene en neventaken***

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. In Limburg-Noord verzorgt de meldkamer politie doordeweeks buiten kantoortijden en in het weekend signaleringen van gestolen auto's en vermiste personen.

De meldkamer ambulancezorg werkt in Limburg-Noord samen met een grote thuiszorgorganisatie. Buiten kantoortijden verzorgt de meldkamer de achtervang van deze thuisorganisatie. Ook is de meldkamer buiten kantoortijden de achtervang voor het RIAGG Midden-Limburg en de GGD. Ten slotte loopt er in Limburg-Noord momenteel een project waarbij sensoren in woningen van risicogroepen (ouderen) worden geplaatst. Wanneer het vaste ritme van de oudere wordt doorbroken, neemt de sensor dit waar en alarmeert automatisch 24/7 de meldkamer.

### **3.2. Werkprocessen<sup>6</sup> aan de hand van een casus<sup>7</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via de landelijke Eenheid van de politie in Driebergen. Het Politie Service Centrum (PSC) in Venlo neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbindt door met de juiste discipline. Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de verschillende disciplines geen meldingen van elkaar aan. Bij drukte filtert het PSC de meldingen van vaste lijnen die met hetzelfde incident te maken hebben. Alleen relevante informatie wordt dan doorgezet.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers en dergelijke. De gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralist kan daarbij gebruik maken van een checklist in GMS. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>8</sup>; de meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralist van de ambulancezorg en de brandweer. Daarnaast is er ook mondelinge informatieoverdracht naar de andere centralisten.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>9</sup> welke noodhulpeenheid in de buurt van het incident beschikbaar is. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen, maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren.

#### **Brandweer**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, beknellingen, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>10</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met 'verkeersongeval met beknellingen'. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De andere centralisten kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Aantal betrokken personen, aantal en soort voertuigen? Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere

---

<sup>6</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>7</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>8</sup> Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt.

<sup>9</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>10</sup> Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald.

disciplines ook de melding met bijbehorende informatie. Indien er gewonden zijn, wordt conform een interne afspraak altijd doorverbonden met de ambulancezorg (tenzij zij al een melding omtrent het zelfde incident hebben gekregen).

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.<sup>11</sup> Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. Daarna worden de benodigde eenheden via P2000 gealarmeerd. Bij incidenten nabij de provinciegrens staat bij het inzetvoorstel ook aangegeven of een buurregio moet worden gealarmeerd. Voor inzet van de buurregio moet dan vervolgens altijd telefonisch contact gelegd worden met de meldkamer van die regio. Indien zij door de desbetreffende meldkamer worden gealarmeerd, schakelen de eenheden van de andere regio over op het externe meldkanaal van de meldkamer Venlo en verloopt de communicatie en aansturing via de meldkamer Venlo. Via C2000 en eventueel mobiele dataterminal<sup>12</sup> (MDT) wordt vervolgens de melding aan de eenheden doorgegeven. De centralist bepaalt vervolgens de restdekking.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen. Dit wordt wel eens vergeten. De meldkamer doet dit dan voor de eenheden of neemt daaromtrent contact met de eenheid op. de centralist heeft altijd mondeling contact met de eenheden ter plaatse bij afronding van het incident.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding, begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, rijrichting, het aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers en beknellingen. In Limburg-Noord werkt de meldkamer met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Het systeem ondersteunt de verpleegkundig centralist in het eenduidig en gestructureerd uitvragen van een melding op basis van de DABC criteria eventueel aangevuld met ingangsklachten. Als er meer dan één slachtoffer is dan wordt er buiten NTS gewerkt. De centralist beoordeelt dan het ongevalsmechanisme. De vraag is dan ook niet of er hulp gestuurd dient te worden maar hoeveel en wat. De door de centralist gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van hulp en de daarbij behorende urgentie en zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist ondersteund door het systeem. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast mondeling en via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De andere disciplines kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het voor de andere disciplines afgeschermd medisch kladblok en de overige informatie in het algemeen kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met Ongeval met beknellingen (OMB). Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangt de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. De eenheden zijn zichtbaar in GIS; óók die van de buurregio<sup>13</sup>. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. De voertuigen krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. De centralist belt voor inzet van eenheden uit de buurregio met de desbetreffende meldkamer. De centralist is verantwoordelijk voor de restdekking. Wanneer restdekking nodig is in een grensregio, worden de buurregio's ook gevraagd om bij te dragen aan de restdekking.

---

<sup>11</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>12</sup> In dat systeem zit veel meer dan alleen het brandweerkladblok. Het bevat ook navigatie, bereikbaarheidskaarten, kaarten van waterwingebieden, een crash recovery system (die mogelijk maakt om o.g.v. de kentekens van de betrokken voertuigen te achterhalen waar de airbag of accu zit), etc. Met dit systeem zijn in Limburg Noord naar eigen zeggen vaak storingen.

<sup>13</sup> De status van het voertuig is echter niet te zien.



Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf statussen. De meldkamer controleert bij de rit in GMS of de afsluitcode goed is en boekt vervolgens de melding af.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

Bij aanvang van de dienst is er geen gemeenschappelijke briefing. De politie heeft om 8:30 een briefing waarbij één van de drie dienstdoende centralisten van de meldkamer aanwezig is (als het rustig is). Tevens zijn bij de briefing de overige in dienst zijnde medewerkers van het PSC en meldkamer aanwezig. De aanwezige centralist van de meldkamer verzorgt de terugkoppeling aan de andere twee collega's. Een centralist verzorgt de briefing. De centralisten op de meldkamer kunnen ook de sheets van de briefing in het systeem lezen (briefingtool). Verder vindt bij de meldkamer politie net als bij de meldkamer ambulancezorg en brandweer bij aanvang van de dienst een mondelinge informatieoverdracht tussen de centralisten achter de meldtafel plaats. Informatie-uitwisseling tussen en binnen de disciplines vindt voornamelijk plaats via intranet en de e-mail. Ook zijn er schermen op de meldkamer waarop informatie kan worden gedeeld. Binnen de MKA wordt monodisciplinair informatie uitgewisseld via Ambuweb. Verder werkt de MKA met een informatie-rapport (dagrapport) waarin bijzondere zaken staan (ambulances buiten dienst, gesloten afdelingen van het ziekenhuis, bijzondere inzetten, etc.) Bij de brandweer zijn belangrijke zaken (buiten dienst zijnde voertuigen, wegafsluitingen, etc.) ook nog vaak opgenomen in de dagklapper die op de meldkamer staat. Ook de brandweer en de politie maken dagelijks een dagrapport op net zoals de MKA dat doet.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken, maar niet over werkinhoud en werkprocessen. Wel zijn er meerdere malen per jaar multidisciplinaire trainingdagen voor alle centralisten en apart ook nog voor de CaCo's.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het algemene kladblok in GMS plaats. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de MKA in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. De centralisten van de andere disciplines kunnen in de meldkamer Limburg-Noord niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de disciplines gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. De politie en brandweer centralisten geven aan dat zij soms lang moeten wachten en te summiere informatie krijgen als een multidisciplinaire-melding eerst bij de MKA binnenkomt. Dit is in diverse overlegvormen meerdere keren besproken, maar de situatie is volgens hen onveranderd.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het functioneel, het technisch en lokaal beheer. Ook verzorgt de afdeling het beheer van alle C2000 randapparatuur. Enkele systemen binnen het meldkamerdomein worden echter door de afdeling beheer van de Veiligheidsregio en de afdeling Facilitair Management van de politie onderhouden. De Veiligheidsregio onderhoudt onder andere de WAS-palen, OMS, NL-alert en LCMS en de afdeling Facilitair Management van de politie is verantwoordelijk voor het beheer van 1-1-2 tot aan de arbi. De technisch beheerders van de afdeling beheer fungeren wel als eerste aanspreekpunt bij storingen van de telefonie. Het is onduidelijk hoe de onderlinge afstemming tussen de afdeling beheer van de Veiligheidsregio en de afdeling Facilitair Management van de politie verloopt.

## **Leveranciersmanagement**

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer. Voor een deel zijn er SLA's met externe partners afgesloten (met Koning en Hartman voor de arbi, GIS bij TensingGIS, respond voor communicator en met de Dienst IV/MDC (VTSPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2). Opstellen van selectiecriteria (met gebruiker samengesteld pakket van eisen) voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling beheer. Zij stemt dit af met de juridische afdeling en waar nodig met de afdeling Logistiek van de politie. De afdeling beheer kan niet zelfstandig de keuze voor de leveranciers maken wanneer het niet om de landelijke systemen (GMS, C2000) gaat. Investerings en keuze van leverancier verloopt via de politieorganisatie.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van (eigen) impactanalyses en het monitoren van de desbetreffende SLA's. Met sommige leveranciers heeft de afdeling beheer structurele (jaarlijks c.q. enkele keren per jaar) overleggen. Voor wat betreft de systemen van Dienst IV/MDC (VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van de afdeling beheer maandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Limburg. Met andere leveranciers is alleen overleg als daar aanleiding toe is. Van sommige overleggen worden de afspraken vastgelegd in een rapportage.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer van de meldkamer werkt niet op basis van een bepaalde systematiek. De afdeling gebruikt Topdesk<sup>14</sup>. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storingen en afhandelingstijd. Het systeem kan rapportages opleveren over incident/problem-, configuratie- en changemanagement. In het hoofdenoverleg bespreekt het hoofd beheer de consequenties van incidenten, storingen en werkzaamheden.

### **Incidentenproces**

Voor de centralisten is er een zelfhulpinstructie voor de meest voorkomende problemen. Indien dat geen oplossing biedt, kan men de afdeling technisch beheer pagen (buiten kantoor tijden loopt dit via de brandweercentralist). De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar en kent een piket<sup>15</sup>. Er is piket van twee technisch beheerders. Limburg-Zuid participeert ook in het piket. Indien een klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden ingeschakeld, fungeert de afdeling beheer als intermediair en houdt de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing. Voor niet dringende klachten gebruikt men Topdesk. Men krijgt dan een klachtnummer en wordt via mail op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Het is de geïnterviewden onbekend of risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd worden en of mitigerende maatregelen worden genomen. De inspecties hebben hieromtrent ook geen documenten ontvangen.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

De status van ICT is naar eigen zeggen van de meldkamer goed. De afdeling beheer heeft een overzicht van de stand van zaken. Bij afschrijvingen wordt steeds bekeken of daadwerkelijk

---

<sup>14</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

<sup>15</sup> De afdeling beheer van de Veiligheidsregio heeft ook een piket.

vervanging moet plaatsvinden of dat in verband met kosten en de aanstaande LMO een upgrade moet plaatsvinden en men nog enige jaren verantwoord met de bestaande systemen vooruit kan.

### **Redundantie**

De inspecties hebben geen informatie ontvangen over de redundantie van de systemen.

### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over twaalf 1-1-2-lijnen (vier politie, vier ambulance en vier brandweer). Indien de lijnen van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij, zijn voor de centralist steeds alle 1-1-2 lijnen zichtbaar. Er kan niet worden geprioriteerd.

Vaste 1-1-2 komt binnen bij het PSC en wordt via die weg doorverbonden naar de desbetreffende centralist. Bij grote drukte wordt ook met de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen of met het PSC gebeld om daar al 1-1-2 meldingen te filteren.

### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>16</sup> van 1-1-2 is de meldkamer Limburg-Zuid. Uitgangspunt bij de uitwijk is dat de servers in Venlo blijven functioneren wanneer de meldkamer een beroep doet op de meldkamer in Maastricht. Iedere discipline heeft één tafel ter beschikking bij de buddy-regio.

De Politie Limburg-Noord, Veiligheidsregio Limburg-Noord en AmbulanceZorg Limburg-Noord hebben met de Politie Limburg-Zuid, Veiligheidsregio Zuid Limburg en AmbulanceZorg Zuid Limburg een convenant afgesloten over de uitwijk. In het convenant verplichten de partijen zich om over en weer als buddymeldkamer te functioneren bij omstandigheden ten gevolge waarvan één van de meldkamers (een deel van) haar processen niet kan uitvoeren. Ook is de afspraak opgenomen om medewerkers hierin te oefenen en trainen. Het trainingstraject omvat tenminste regelmatige uitwisseling van centralisten, het periodiek beoefenen van de werking van bedrijfssystemen en werkprocessen en tenminste 1x per jaar een oefening waarbij daadwerkelijk overschakeling van de ene naar de andere meldkamer plaatsvindt. De centralisten oefenen in de praktijk de fysieke uitwijk naar Maastricht volgens eigen zeggen niet structureel, maar iedereen is wel eens op de buddymeldkamer geweest. De techniek van de fallback<sup>17</sup> wordt wekelijks getest. De meldkamer heeft in 2013 een buddytest uitgevoerd. Naar aanleiding van deze test zijn verbeteringen en aandachtspunten opgesteld.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Voor de noodstroomvoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en<sup>18</sup> en een generator beschikbaar. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. Maandelijks test de afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) de noodstroomaggregaat (koude test) en kijkt de diesel na. Incidenteel wordt 'warm' getest.

De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van de meldkamer zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van toegangspassen (wel persoonsgebonden). De screening en uitvoering loopt via politie. Binnen het gebouw gelden autorisaties voor de

---

<sup>16</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>17</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>18</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

toegangspassen. De meldkamer is alleen voor meldkamerpersoneel en tot de serverruimte hebben naast de medewerkers van beheer ook alle centralisten toegang.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Alle centralisten kunnen bij de calamiteitschakeling.

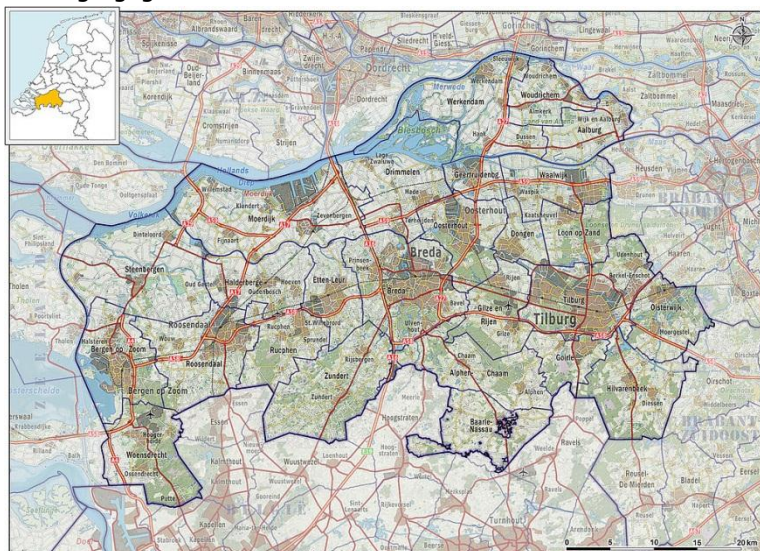
# Meldkamer Midden- en West-Brabant

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Midden- en West-Brabant is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) bevindt zich in Tilburg en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Midden- en West Brabant (zie figuur 1 en tabel 1). Voor de politiemeldkamer zijn er momenteel specifieke afspraken over de regio Tholen. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen maar worden door de meldkamer Midden- en West-Brabant afgehandeld. De meldkamer ambulancezorg van Midden- en West- Brabant verzorgt ook het laag complex besteld vervoer van de regio Brabant-Noord. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Midden- en West Brabant. Veiligheidsregio Midden- en West Brabant, indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Midden-\\_en\\_West-Brabant](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Midden-_en_West-Brabant).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Midden- en West-Brabant.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Tilburg</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Midden- en West Brabant
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	2.123 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	1.083.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	510 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	26
<b>Regioprofiel</b>	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied (vier grote steden). Het landschap vormt de overgang van kleigrond bij de rivieren in het noorden, naar zandgrond in het zuiden Nationale en internationale transportassen (spoor- en autosnelwegen en waterwegen) tussen Noord en Zuid-Nederland, richting de Randstad en België. Drie vliegvelden (Gilze Rijen, Seppe en Woensdrecht) Twee grote pretparken (de Efteling en Beekse Bergen)
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> bedrijven in onder andere Moerdijk. Effectgebied van industrieën rondom Antwerpen. Vervoer van gevaarlijke stoffen over water, weg en spoor. Openbare orde en veiligheid (pretparken en evenementen)

Bron: Stand van zaken GMK Midden- en West-Brabant.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2-meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Center (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Midden- en West -Brabant per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2-meldingen per jaar</b>	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Totaal**</b>	<b>113.612</b>			<b>14.112</b>			<b>82.831</b>			<b>210.555</b>

\*De meldkamer Midden- en West Brabant leverde geen cijfers aan over het aantal 1-1-2-meldingen en het aantal meldingen buiten 1-1-2 per discipline per dienst.

\*\*In de kolom totaal zijn het aantal GMS-incidenten opgenomen

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. Om dit te realiseren werken de politie en de veiligheidsregio samen. De directie van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant bestaat uit de algemeen directeur, de regionaal brandweercommandant, de politiechef van de regionale eenheid, de directeur publieke gezondheid en de coördinerend gemeente secretaris.

In de regio Midden- en West-Brabant maakt de RAV geen onderdeel uit van de veiligheidsregio. De RAV en de partijen vertegenwoordigd in de directie van de veiligheidsregio hebben voor de gemeenschappelijke meldkamer in 2007 een dienstverleningsovereenkomst (DVO) afgesloten. De DVO beschrijft dat de brandweer, politie en ambulancedienst met elkaar samen werken bij het instellen, het beheer en de exploitatie van de gemeenschappelijke meldkamer. Daarnaast beschrijft de DVO per kolom onder andere specifieke prestatie-eisen, de beschikbare fte's en afspraken omtrent oefenen.

De meldkamer van de politie valt onder het DROC van de politie eenheid. Onder het hoofd DROC valt een teamchef DROC (zie figuur 2). Het Hoofd DROC en de teamchef DROC zijn verantwoordelijk voor zowel de politiemeldkamer in Tilburg (GMK Midden- en West-Brabant) als de politiemeldkamer in Middelburg (GMZ Zeeland).

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant.

De MKA is onderdeel van de RAV Brabant Midden-West-Noord. De RAV heeft een algemeen en een medisch directeur. Onder de algemeen directeur vallen twee operationeel managers één voor het cluster Midden- en West-Brabant en één voor Brabant-Noord. De teammanager van de MKA Midden- en West-Brabant valt onder de clustermanager Midden- en West-Brabant.

### **Directeur**

De directeur van de gemeenschappelijke meldkamer Midden- en West-Brabant is tevens het hoofd DROC van de politie. De directeur is aangesteld door het bestuur van de veiligheidsregio. De directeur van de meldkamer legt via de directeur van de veiligheidsregio verantwoording af over de meldkamer aan het veiligheidsbestuur. Hij is daarbij geheel verantwoordelijk voor het politie- en brandweerdeel van de meldkamer. De directeur meldkamer heeft periodiek contact met de portefeuillehouder meldkamer van de eenheidsleiding van de politie en de portefeuillehouder meldkamer binnen de korpsleiding van de regionale brandweer Midden- en West-Brabant. De directeur is beperkt verantwoordelijk voor de meldkamer ambulancezorg. Hij legt aan de directeur RAV verantwoording af over de in de DVO opgenomen zaken zoals techniek. De directeur beschikt over mandaten voor het politie en brandweer personeel. Dit is vastgelegd in de mandaatregeling gemeenschappelijke meldkamer Midden- en West-Brabant. Voor het personeel van de MKA is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de directeur RAV.

Onder de directeur GMK valt de manager bedrijfsvoering (tevens plaatsvervangend directeur). Zij vormen samen de directie van de GMK.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

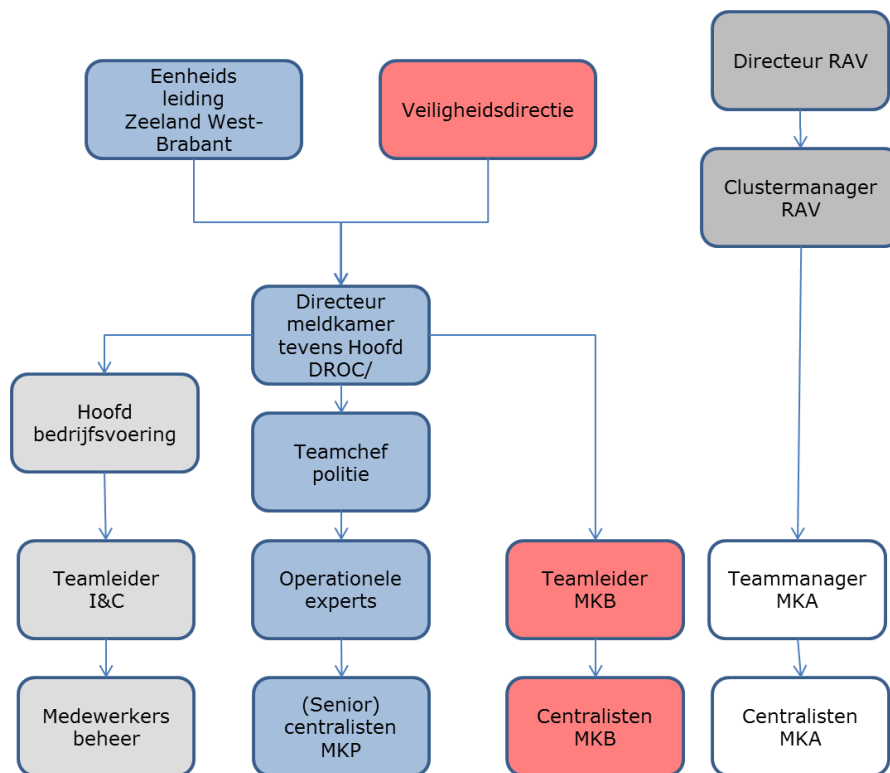
In de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) zijn de meldkamers van de politie, brandweer en RAV gevestigd. Het managementteam (MT) GMK bestaat uit de directeur meldkamer, de manager bedrijfsvoering, de teamleider beheer en de teamleiders van de drie kolommen. Het MT overlegt eens per week. De GMK gebruikt een datawarehouse voor het in kaart brengen van onder andere operationele cijfers. De rapportages verschijnen afhankelijk van de behoefte, dagelijks, wekelijks, maandelijks of één keer per jaar. Dagelijks ontvangen de teamleiders per mail de vaste

cijferoverzichten. Op verzoek kan de afdeling beheer andere overzichten uit het systeem uitdraaien. De sturing op grond van de cijfers ligt voornamelijk bij de teamleiders van de kolommen. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

Voor de multidisciplinaire taken (inclusief de overhead) op de meldkamer is het beleid dat iedere kolom een bijdrage levert volgens de verdeling 60% politie, 20% brandweer, 20% MKA. Het gaat om zowel financiële als personele bijdragen.

### Politie

De teamchef van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie (zowel Midden- en West-Brabant als Zeeland). Onder de teamchef vallen zeven operationeel experts gebiedsgebonden politiezorg (formatief 7 fte) (zie figuur 2). De operationeel experts zijn zowel voor de operationele aansturing van de meldkamer politie Midden- en West-Brabant als voor Zeeland. De teamchef legt verantwoording af aan het hoofd DROC. Daarnaast legt hij eens per vier à zes weken samen met het hoofd DROC verantwoording af aan de eenheidsleiding. De teamchef stuurt onder andere op landelijke tijdsnormen zoals de verwerkingstijd.



Figuur 2: Organogram van de GMK Midden-en West-Brabant.

### Brandweer

De teamleider van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de p-zaken van de brandweercentralisten. De teamleider brandweer legt verantwoording af aan de directeur GMK. De teamleider heeft vanuit de brandweer een eigen budget. De directeur GMK legt middels een drie maandelijks rapportage over financiën, prestaties en ontwikkelingen verantwoording af over het brandweerdeel van de meldkamer aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio. De teamleider van de meldkamer brandweer heeft regelmatig overleg met de programmamanagers binnen de brandweer. De teamleider brandweer stuurt onder andere op de harde norm van alarmering binnen één minuut. Vanuit het datawarehouse ontvangt de teamleider operationele cijfers op basis van Aristotelis-normen.



## **Ambulancezorg**

De teammanager van de MKA is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse leiding en operationele prestaties van de MKA. Hij legt verantwoording af aan de clustermanager RAV, die op zijn beurt weer rapporteert aan de directeur RAV. De teammanager heeft hiervoor maandelijks overleg met de clustermanager RAV. Uit het datawarehouse krijgt de teammanager wekelijks overzichten van de ProQA-score op intake en dagelijks krijgt hij de 1-1-2-meldingen met bijbehorende verwerkingstijd. De ProQA-prestaties geven tevens zicht op de prestaties op individueel niveau. Indien (bijvoorbeeld) een centralist twee maanden onder de 85% scoort dan volgt een individueel verbetertraject. De meldkamer Ambulancezorg is gecertificeerd volgens de HKZ-normering<sup>3</sup>.

## **Beheer**

De afdeling beheer staat onder leiding van de teamleider I&C (informatie en communicatie). De teamleider I&C legt verantwoording af aan de manager bedrijfsvoering. Zowel de teamleider I&C als de manager bedrijfsvoering maken deel uit van het MT. De teamleider I&C bespreekt investeringen en prestaties van de afdeling beheer met de manager bedrijfsvoering. Bij grote investeringen stelt hij een investeringsvoorstel op, welke voor akkoord wordt voorgelegd aan de directie GMK. Daarnaast neemt de teamleider I&C ook deel aan het OTO (Operationele Teamleiders Overleg). Daar komen lopende en onderhoudswerkzaamheden van de afdeling beheer aan de orde. De overleggen zijn praktisch ingestoken, wat nodig is wordt besproken er is geen vaste agenda of een vaste uitdraai van gegevens.

## **2. Personele invulling meldkamer**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

#### **Politie**

De teamchef van de politie is eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Onder de teamchef vallen de operationeel experts. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagdagelijkse operationele aansturing op de meldkamer politie in de rol van Officier van Dienst Operationeel Centrum (OVDOC). Deze rol wordt ingevuld op zowel de politiemeldkamer in Middelburg als op die in Tilburg. De operationeel experts voeren ook de p-gesprekken met de (senior) centralisten. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: senior centralisten en centralisten. De senior heeft een coördinerende rol en vervult tevens de CaCo-rol. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

#### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de teamleider brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt onderscheid in centralisten en senior centralisten. De senior is voor de helft van de tijd inzetbaar voor neventaken. Twee senior centralisten hebben taken op het gebied van bedrijfsvoering. Alle centralisten verrichten achter de meldtafel dezelfde werkzaamheden. Tevens zijn zeven (senior)centralisten voor 0,5 fte CaCo.

#### **Ambulancezorg**

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teammanager MKA de centralisten aan. De teammanager is belast met de personeelszorg en het beleid van de MKA. De teammanager neemt naast het MT meldkamer ook deel aan het MT van de RAV. Op de werkvloer van de MKA is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden, met uitzondering van de planner voor ZAMB-vervoer en de centralisten die

---

<sup>3</sup> Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector.

uitsluitend de uitgifte verzorgen. De rol van uitgiftecentralist wordt ingevuld uit een pool ambulancechauffeurs. De ZAMB-planner en de uitgiftecentralisten nemen noch 1-1-2-meldingen noch spoedmeldingen aan.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	48	1 teamchef**  7 operationeel experts (ook voor meldkamer Zeeland)	2  40 (senior)centralisten	Aanname  Aanname en uitgifte  Senior is voor coördinatie en tevens CaCo	Politie
<b>Brandweer</b>	20	1 teamleider	16 centralisten***  3 senior centralisten	Aanname en uitgifte neventaken, zoals CaCo, O&O.  50% achter de tafel en 50% neventaken/CaCo	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	27	1 teammanager	19,55 centralisten  1 ZAMB-planner  1 centralist uitgifte	Aanname en uitgifte  Uitgifte -ZAMB-vervoer  Uitgifte	Regionale ambulancevoorziening

\* exclusief medewerker beheer en staf en ondersteuning.

\*\* de teamchef is werkzaam voor zowel Midden- en West-Brabant als Zeeland.

\*\*\*1 fte van de meldkamer brandweer is beschikbaar voor inhuur.

## Beheer

De afdeling beheer bestaat uit veertien fte. De medewerkers zijn in dienst bij politie (zeven), brandweer (drie), veiligheidsregio (drie) of RAV (één). De afdeling staat onder leiding van een teamleider I&C. De teamleider is in dienst bij de brandweer. De teamleider I&C stuurt de medewerkers van de afdeling beheer aan. Hij voert de functioneringsgesprekken met de medewerkers.

## 2.2. Calamiteitencoördinator

De calamiteitencoördinator is niet 24/7 op de meldkamer aanwezig. De meldkamer heeft ten tijde van de interviews nog geen CaCo-rooster. Tijdens de verschillende diensten is de CaCo in de sterkte ingeroosterd of op piket. De invulling van de CaCo-rol ligt voor 50% bij de politie, voor 37,5% bij de brandweer en 12,5% bij de MKA.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> De CaCo is ten tijde van de wederhoor wel 24/7 op de meldkamer aanwezig. De meldkamer heeft daarvoor inmiddels een CaCo-rooster. Tijdens de verschillende diensten is de CaCo waar mogelijk bovenformatief ingeroosterd en heeft een eigen werkplek. Indien dit roostertechnisch niet mogelijk is, is de CaCo in de formatie ingeroosterd of op piket. De meldkamer brandweer heeft zeven centralisten welke gezamenlijk 3 fte aan CaCo-diensten opvullen.

### **2.3. Bezetting**

#### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is zes centralisten tijdens de dag- en avonddienst en vijf centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Op donderdag tot en met zaterdag zijn zes centralisten ingeroosterd in de nachtdienst. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is geografisch, de regio Midden- en West-Brabant bestaat uit twee districten. Op elk district zitten twee centralisten. Tijdens de dienst vindt geen taakrotatie plaats. De politie maakt geen gebruik van piket of inhuur voor centralisten.

De meldkamer politie heeft volgens de geïnterviewden een capaciteitsprobleem. De meldkamer heeft tien tot vijftien centralisten extra nodig om het werk goed te kunnen uitvoeren. De centralisten draaien extra diensten, daardoor is te weinig tijd voor neventaken.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	6	2	4*
15:00 - 23:00	6	2	3
23:00 - 07:00	5	2	2

\* vanaf 09:30 en exclusief planner voor laagcomplex B-vervoer.

#### **Brandweer**

De minimale bezetting bij de meldkamer brandweer is twee centralisten per dienst (zie tabel 4) De maximale bezetting is vier centralisten per dienst. Een bezetting van meer dan twee centralisten wordt toegepast bij verwachte drukte of om een persoon vrij te houden voor neventaken. Eén keer in de vier weken hebben de centralisten een dagdienst. Deze dienst is voor werkoverleg en opleiden en oefenen. De aanname en uitgifte is bij de brandweer gescheiden. Wel voeren de twee centralisten tijdens de dienst beide taken uit. De uitgifte is centraal. Centralisten van de brandweer hebben een 24/7-piketregeling met één centralist op piket. De meldkamer brandweer maakt gebruik van een fte centralist inhuur verdeeld over vier personen. Deze personen nemen ook deel aan het opleiden en oefenprogramma. De meldkamer brandweer heeft naar eigen zeggen voldoende personeel.

#### **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de MKA is vijf centralisten per dagdienst, drie voor de avond en twee voor de nacht (zie tabel 4). Tijdens de dagdienst is vanaf 08:00-15:00 één extra centralist en vanaf 09:30-17:30 nog één centralist ingeroosterd. Tussen 08:00 en 17:00 is één centralist aanwezig voor de intake en uitgifte van het laag complex besteld vervoer (zorgambulance). In het weekend vervallen de dienst voor de uitgifte van laagcomplex B-vervoer en de 09:30-17:30 dienst. Vanaf 08:00 tot 23:00 vindt de aanname en uitgifte op de MKA gescheiden plaats. In de nachtdienst tot 08:00 zijn de taken van aanname en uitgifte geïntegreerd. De uitgifte is geografisch, de regio is verdeeld in twee delen, Midden-en West-Brabant. De MKA maakt indien nodig gebruik van inhuur of tijdelijke krachten. De MKA werkt wel met een pool van centralisten die deels op de meldkamer en deels op de ambulance werken. Bij de MKA is geen harde piketregeling. De MKA werft momenteel extra personeel voor de diensten in het weekend.

### **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

#### **Politie**

##### Inwerken

Het inwerkprogramma voor nieuwe centralisten duurt drie maanden tot een half jaar. De meldkamer politie koppelt nieuwe centralisten aan een ervaren centralist. De nieuwe centralist start op de aanname en leert daarna de uitgifte. Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding

Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie. Het duurt ongeveer één jaar voordat een nieuwe medewerker zelfstandig kan functioneren. In het rooster houdt men rekening met een combinatie van voldoende ervaren personeel.

#### Oefenen

De centralisten van de meldkamer politie oefenen niet structureel. Oefenen gebeurt één à twee keer per jaar.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer twee à drie maanden. De nieuwe centralist is gekoppeld aan één ervaren centralist en doorloopt met hem of haar het inwerkprogramma. Het start met een korte opleiding GMS. Volgens leert de nieuwe centralist de aanname (met uitzondering van 1-1-2), de uitgifte en als laatste de aanname 1-1-2. Daarnaast volgt de centralist de opleiding tot brandweercentralist aan de Politieacademie. De nieuwe centralisten draaien onder begeleiding in de normale bezetting mee gedurende deze opleiding. Na drie maanden volgt de centralist een toets om te bepalen of deze zelfstandig op de meldkamer kan werken. Deze interne toets is identiek aan het examen brandweercentralist en wordt beoordeeld door een gecertificeerd beoordelaar.

#### Oefenen

Afgelopen jaar hadden de brandweer centralisten een profcheck. Mede naar aanleiding van de profcheck maakte de meldkamer brandweer een nieuwe oefencyclus. Een keer per maand hebben de centralisten een oefendag. De oefencyclus bestaat uit twee blokken van twee dagen met in het eerste blok een toelichting op de ontwikkelingen van de brandweer, externe partners, kennis van meldkamersystemen of doornemen van bestaande incidenten en in het tweede blok een praktijkoefening. De praktijkoefening is een kleine oefening in het systeem of een uitgebreid profcheckscenario. Centralisten oefenen daarnaast tijdens de diensten zelf met oefenkaarten met nieuwe werkinstructies.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkprogramma specifiek voor deze meldkamer. De nieuwe centralist krijgt eerst een assessment voor stresspiekbelasting. De nieuwe centralist wordt daarna gekoppeld aan een vaste werkbegeleider (ervaren centralist), die waakt over het inwerkprogramma en de uitvoering daarvan. De nieuwe centralist leert eerst met GMS omgaan, daarna volgt de intake en uitgifte. Daarnaast volgt de centralist de cursus ProQA (vijf dagen) en de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg (zes à zeven maanden lang één à twee dagen per week). Ook loopt de nieuwe centralist een aantal stages bij de ambulancedienst en huisartsenpost. Het inwerken duurt afhankelijk van de ervaring en de voorkennis die een centralist heeft in totaal ongeveer zes maanden. Als de nieuwe centralist na een half jaar 80% op ProQA scoort dan mag deze zelfstandig achter de meldtafel werken.

#### Oefenen

De MKA beschikt over een regionale scholingsplan. De centralist van de MKA heeft minimaal vier scholingsdagen per jaar. Een opleidingscommissie bestaande uit de medisch manager ambulancezorg, een vertegenwoordiger van het Regionaal Opleidingscentrum, de leidinggevende en de centralisten bepalen de onderwerpen die op die dagen aan bod komen. Daarnaast werkt men op de MKA met ProQA. Deze methode brengt een bepaald kwaliteitssysteem met zich mee.

Dagdagelijks luisteren zogenaamde MEDQ-ers<sup>5</sup> gesprekken terug en scoren deze middels AQUA<sup>6</sup>. Om de jaarlijkse hercertificering voor ProQA te krijgen moeten de centralisten ieder jaar een aantal accreditatiepunten halen middels scholing en instructie. Bij een update van bijvoorbeeld GMS, krijgt de centralist een syllabus voor zelfstudie. Verder hebben de centralisten zes keer per jaar casuïstiek. De MKA heeft geen oefendagen op de meldkamer.

### **Multidisciplinair oefenen**

De meldkamer heeft geen zelfstandige multidisciplinaire oefeningen. Wel sluit de meldkamer politie, brandweer of MKA aan bij bijvoorbeeld CopI-oefeningen of de systeem oefening.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Midden- en West-Brabant bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De meldkamer Midden- en West-Brabant heeft de volgende missie:

*De gemeenschappelijke meldkamer Midden- en West-Brabant is de eerste schakel in de veiligheidsketen bij vragen om (spoedeisende) hulp. De GMK garandeert een betrouwbare aansturing, coördinatie en ondersteuning van ambulance, brandweer en politie op elk moment, kordaat en met gevoel voor de situatie.*

De 0900-8844-meldingen komen dag en nacht binnen op de servicecentra van de politie<sup>7</sup>. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen maar worden door de meldkamer Midden- en West-Brabant afgehandeld. In de politiemeldkamer is tevens het RTIC gevestigd. De informatie vanuit het RTIC wordt gedeeld met de MKA en/of de MKB wanneer er sprake is van een

---

<sup>5</sup> Medical Emergency Dispatch Quality. Een kwaliteitsfunctionaris bewaakt de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist. De Emergency Medical Dispatch Quality persons (EMD-Q) dienen minimaal 25 meldingen per week, die met het Advanced Medical Priority Dispatch System (AMPDS)/ProQA zijn aangenomen, te scoren (in de meldkamer MWB wordt deze taak uitgevoerd door vier speciaal daarvoor opgeleide centralisten). De score wordt uitgevoerd conform de Internationale Standaarden die alle 3000 meldkamers wereldwijd eenduidig hanteren. De score beoogt om inzicht te geven waar de centralist gedurende de melding de standaard heeft gevolgd en waar hij van de standaard is afgeweken. De centralist ontvangt zijn score voorzien van de door de EMD-Q geformuleerde feedback.

<sup>6</sup> Advanced Quality Assurance. AQUA is een software applicatie die wordt gebruikt voor het bewaken van de kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering. Op basis van de rapportages uit AQUA kan maatwerk in de scholing geleverd worden omdat AQUA identificeert waar verbetering benodigd is. De AQUA tool wordt ook gebruikt om de prestaties van de meldkamer te vergelijken met de zgn. "ACE normeringen". Een ACE is een Accredited Center of Excellence.

<sup>7</sup>In de regio heeft elk politiedistrict overdag zijn eigen 0900-8844 servicecentrum .

incident, waarbij naast inzet van politie-eenheden ook ambulance- en/of brandweereenheden worden ter plaatse worden gestuurd. Het RTIC werkt ook voor de regio Zeeland.

Een van de taken van de meldkamer brandweer is de behandeling of afhandeling van OMS-meldingen inclusief een verificatie. Verder alarmeren brandweercentralisten de officier van dienst bevolkingszorg. Ook kan door deze functionaris (OVD BZ) of andere vitale partners naar de meldkamer gebeld worden over lopende incidenten. Deze afspraken zijn vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeenschappelijke meldkamer en de 26 gemeenten in de regio en vitale partners. De Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant krijgt steeds meer dienstverleningsovereenkomsten met externe partijen, zoals energieleveranciers en waterschappen. De externe partijen kunnen dan voor meer informatie bij calamiteiten contact opnemen met de brandweercentralisten.

De MKA verzorgt de opschaling van de GHOR. Daarnaast heeft de meldkamer als neventaak achterwacht (na 17:00 en in het weekend) van de GGZ voor de regio Breda. De MKA van Midden- en West- Brabant verzorgt ook het laag complex besteld vervoer van de regio Brabant-Noord.

### **3.2. Werkprocessen<sup>8</sup> aan de hand van een casus<sup>9</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De brandweer- en de politiecentralisten nemen de 1-1-2-lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbinden door met de juiste discipline. De brandweer beschikt over twee 1-1-2-toestellen en de politie over vier.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. De centralist begint met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. Het uitvragen gaat op basis van 'gezond verstand'. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. GMS geeft wel hints. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Voor dit specifieke scenario belt de centralist volgens afspraak ook Rijkswaterstaat. Tijdens het uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meer-button'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en de bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de melding van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste op basis van de statusinformatie in GIS<sup>10</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Niet alle politievoertuigen zijn zichtbaar in GIS. Naast de auto's van de noodhulp mag de centralist alle politie-eenheden inzetten. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist stuurt via C2000 de eenheden op straat aan.

---

<sup>8</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>9</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>10</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

Aanvullende informatie uit bijvoorbeeld GMS ontvangen de eenheden via de mobiele dataterminal (MDT). Voor de uitgifte is de regio in twee gebieden opgedeeld. Voor ieder gebied zijn er twee centralisten.

Indien de centralist een eenheid van de buurregio wil inzetten dan heeft hij telefonisch contact met de buurregio. De meldkamer kan niet meelesen in GMS van de andere meldkamer. De centralist heeft in GIS geen zicht op eenheden van de buurregio's. Indien een eenheid uit de buurregio wordt ingezet dan koppelt de uitgiftecentralist deze via C2000 aan het incident.

De centralist verzorgt de restdekking door continue te schuiven met de voertuigen.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, opent zich automatisch het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. De centralist stelt de volgende vragen: 'waar bent u?' en 'wat is er aan de hand?' en 'bent u zelf veilig?' De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. De meldkamer heeft voor iedere classificatie een procedure die beschrijft hoe te handelen en welke vragen gesteld moeten worden. De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Op basis van de gekozen classificatie worden automatisch de andere disciplines geselecteerd, en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines ook de melding met bijbehorende informatie.

Na uitgifte, verzorgt de uitgiftecentralist de alarmering. GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn niet zichtbaar in GIS. De brandweercentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>11</sup> en controleert het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden kort en bondig via C2000 en pager over het incident.

Gedurende de uitvraag kan de aanname centralist ervoor kiezen om met behulp van de 'meerbutton' de melding al door te zetten naar de uitgiftecentralist. Deze kan een eerste inzet alarmeren, dat waar nodig later bijgesteld kan worden. Op deze manier heeft de aanname centralist meer tijd voor zijn uitvraag of om de melders gerust te stellen of alvast handelingsperspectief te bieden.

Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de meldkamer van de buurregio. De centralist koppelt de buureenheden vervolgens via C2000 aan de melding. De officier van dienst gaat over de restdekking. De meldkamer kan daarbij ondersteunen.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Midden- en West-Brabant werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt onder andere naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na het afronden van deze

---

<sup>11</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste. Deze gebruikt de centralist in de meldkamer Midden- en West-Brabant tot de inzet van het tweede peloton.

vragen (in levensbedreigende gevallen eerder) komt er een inzetvoorstel. De centralist kopieert de relevante niet medische informatie vanuit het medisch kladblok naar het algemene kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere kolommen. Nadat de melding doorgezeten is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist eventueel verder met vervolgvragen over beknelling, iedereen wakker, iemand gewond, levensbedreigende bloeding, et cetera. ProQA bevat verder ook uitgebreide (melders)instructies; de centralist ambulancezorg geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer ambulancezorg werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

De centralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft dit automatisch aan (het beeld ververscht elke 15 seconden). Ook afwijkende verkeerssituaties zijn opgenomen in GIS. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Voor het inzetvoorstel is de MKA afhankelijk van de statusinformatie van de ambulances. Ambulances statussen handmatig. Dat gaat niet altijd goed en kan dan leiden tot een verkeerd inzetvoorstel. De uitgiftecentralist controleert daarom het automatische inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de voertuigen via P2000. Via GIS heeft de centralist ook zicht op ambulances die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. De MKA heeft geen toegang tot GMS-meldingen van buurregio's. Wel is het mogelijk om meldingen met de meldkamer Zeeland te delen (dit is een mogelijkheid in GMS-versie 4.12.2)

De ambulances krijgen via de MDT de informatie over de melding door. De ambulance bevestigt vervolgens aan de meldkamer dat de melding is doorgekomen.

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. In de regio zijn regels vastgelegd voor de dekking van het gebied. Een ambulance uit het buitengebied wordt niet ingezet voor besteld vervoer en overcapaciteit in de steden kan de meldkamer verplaatsen naar het buitengebied.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. De politie beschikt over een site met een dagdagelijkse agenda met bijzonderheden. De senior centralist en de teamleider van de brandweer houden een operationele agenda bij. De MKA beschikt over een digitale agenda met bijzonderheden. De MKA heeft daarnaast een wekelijkse nieuwsbrief over zowel mono- als multidisciplinaire zaken. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS.

De centralisten van de brandweer en de politie beschikken over het programma 'centralisten.nu.' Hierin zijn goed gekeurde werkinstructies direct beschikbaar voor centralist.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. De centralisten van de politie hebben op incidentele basis werkoverleg. De meest informatie ontvangen de politiecentralisten via de e-mail. De centralisten van de brandweer hebben een keer per maand werkoverleg over lopende zaken. De centralisten van de MKA hebben één keer per zes weken een afdelingsoverleg.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld



aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Midden- en West-Brabant niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet delen de centralisten van de kolommen zoveel mogelijk via het algemene kladblok. Op de meldkamer Midden- en West-Brabant zijn doorgaans geen problemen met het delen van informatie. Wel constateert men dat de politie wel eens lang moet wachten op meer informatie over een melding van de MKA. Dit komt omdat de centralisten van de MKA met ProQA langer bezig zijn met de verwerking van de melding.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De beheerorganisatie in de meldkamer maakt onderscheid in functioneel, applicatie-, eerste en tweedelijns technisch beheer. Het functioneel, applicatie- en eerstelijns technisch beheer voert de afdeling zelf uit. Alle medewerkers voeren daarbij alle taken uit. Het bedrijf TriOpSys voert het tweedelijns technisch beheer uit. Het beheer van de server valt volledig onder TriOpSys<sup>12</sup>. Indien bij een technische functionaliteit meerdere leveranciers zijn betrokken neemt TriOpSys ook de coördinatie en afstemming op zich. De afdeling beheer is deels verantwoordelijk voor de telecom. De KPN lijn tot aan de arbi is in landelijk beheer; alles na de arbi valt onder de afdeling beheer.

De afdeling beheer werkt met een aantal hoofdgroepen (GMS, GIS, techniek, C2000, arbi, telefonie,) met daaronder subgroepen (dit loopt diagonaal met overlap). Iedereen heeft een brede basis met specialistische kennis. Voor het eerstelijns technisch beheer is dagelijks op basis van rolatie één persoon de dagcoördinator (daco). De daco neemt de storingen (telefonisch) aan en probeert deze dan meteen op te lossen. Lukt dat niet dan komt het bij een van de andere collega's van de afdeling beheer.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende SLA's en DAP's met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. Afhankelijk van de behoefte zijn afspraken gemaakt voor onderhoud, beheer en ondersteuning. Met de meeste leveranciers is (of via TriOpSys) een SLA afgesloten voor 24/7. De vastgelegde afspraken over opkomsttijden en beschikbaarheid verschillen per leverancier en product. De specifieke afspraken zijn inzichtelijk op een lijst met alle applicaties. De lijst beschrijft wie verantwoordelijk is (de afdeling beheer, MDC, een leverancier of TriOpSys), welke afspraken er zijn (24/7) en wat de desbetreffende telefoonnummer zijn.

Als het gaat om de selectie van leveranciers dan geeft de afdeling beheer advies met welke leveranciers zij afspraken willen maken en waarom. De manager bedrijfsvoering geeft uiteindelijk akkoord. De meldkamer sluit bij aanbestedingen aan bij de politie en de bijbehorende voorwaarden. Daarbij worden geen specifieke selectiecriteria of KPI's gehanteerd. Belangrijke punten in de SLA zijn volgens de afdeling beheer, de responstijd en de bereidheid tot samenwerking. Meestal stelt de leverancier het contract op, waarbij de afdeling beheer een keuze maakt wat wordt afgenomen.

De afdeling beheer heeft alleen regulier overleg met TriOpSys. Oplostijden of incidenten van leveranciers worden niet standaard bijgehouden. Als een leverancier zich niet aan de afspraak houdt dan vinden er gesprekken plaats. De meeste leveranciers hebben hiervoor een zogenaamde escalatiemanager. In eerste instantie doen de medewerkers van beheer dit zelf. Mocht het niet

---

<sup>12</sup>Ook de tafels van het politie service center en het RITC vallen qua technisch beheer onder TriOpSys.

lukken dan sluit de teamleider I&C of de manager bedrijfsvoering aan. Escalatie komt volgens de afdeling beheer in de praktijk niet veel voor; contacten met leveranciers zijn goed.

#### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer werkt volgens de basistheorie van ITIL<sup>13</sup>. De ITIL gedachte is verwerkt in Topdesk<sup>14</sup> maar van de echte ITIL systematiek wordt geen gebruik gemaakt. De afdeling beheer haalt geen rapportages of trendanalyse uit Topdesk. Als in een bepaald systeem veel storingen zijn dan signaleert de afdeling beheer dat.

Voor de meeste apparatuur zijn standaard reserveonderdelen aanwezig. De afdeling beheer probeert als iets kapot is het in eerste instantie zelf te vervangen. Lukt het niet dan schakelen ze de leverancier in. Onderhoud gebeurt continue. Systemen waar men op de meldkamer dagelijks mee werkt, worden continue geüpdatet en gemonitord. Diverse systemen worden continue door leveranciers 24/7 gemonitord. De afdeling beheer houdt bij of de leveranciers monitoren. De afdeling ontvangt overzichten en statusrapporten van leveranciers. Wanneer een leverancier onderhoud wil uitvoeren dan informeert deze de teamleider I&C middels een wijzigingsverzoek. De teamleider I&C geeft dan officieel akkoord voor de wijziging. Veel onderhoud kan tegenwoordig op afstand gebeuren. Mocht het nodig zijn dat de leverancier ter plaatse komt dan is de teamleider I&C hiervan op de hoogte. Voor statische apparatuur komt één keer per jaar een monteur langs. Daarnaast heeft de afdeling inzichtelijk hoe systemen, applicaties en technische systemen met elkaar verbonden zijn. Het is dus duidelijk als er aan één systeem gewerkt wordt, welke consequenties dat heeft voor andere systemen/applicaties.

In 2013 noteerde de afdeling beheer totaal 8.056 technische incidenten, verzoeken en vragen in Topdesk.

#### **Incidentenproces**

Bij een ICT storing op de meldkamer dan kan de centralist tijdens kantooruren de storing telefonisch melden bij de daco. De daco noteert vervolgens de storing in Topdesk. In de praktijk lopen de centralisten ook vaak binnen bij de medewerkers van beheer. Buiten kantooruren is de afdeling beheer op piket 24/7 te bereiken. De medewerkers van beheer proberen eerst de melding zelf (op afstand) op te lossen. Lukt dat niet dan wordt contact met de leverancier of TriOpSys opgenomen.

#### **4.3. Integraal risicobeheer**

De meldkamer is voor de risico-inventarisatie aangesloten bij de veiligheidsregio. In alle afgesloten convenanten met vitale partners speelt de meldkamer een rol. Daarnaast zijn de risico's op technisch gebied op de meldkamer zelf geïntariseerd. Alle vitale systemen zijn redundant uitgevoerd zodat bij uitval van een systeem automatisch overgeschakeld wordt op de back-up. Qua personeel heeft de meldkamer deels de mogelijkheid tot inhuur van externe krachten. Op het moment dat sprake is van een onderbezetting bij de centralisten (langdurig ziek of andere oorzaken) kan de MKA en meldkamer brandweer een beroep doen op externe inhuur. De meldkamer politie kan geen extern personeel inhuren.

---

<sup>13</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>14</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT-gebied.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

Alle in de meldkamer aanwezige systemen werken volgens eigen zeggen naar behoren. Hierbij zijn schema's beschikbaar van alle systemen en de bijbehorende kosten, benodigde investeringen, afschrijvingen, onderhoud en bruikbaarheidstermijnen. De afdeling beheer kijkt daarbij kritisch naar de economische en technische afschrijving. Als iets economisch is afgeschreven maar het kan nog zonder risico gebruikt worden, dan gebeurt dat. Als echt iets vervangen moet worden dan gebeurt dat ook. Alles is momenteel up-to-date; er zijn geen systemen of applicaties die over de afschrijvingstermijn heen zijn. De algemene afspraak op de GMK is dat men niet wil inleveren op kwaliteit en beschikbaarheid.

##### **Redundantie**

De telecom is zo veel als mogelijk redundant uitgevoerd. De telefonie komt via twee verschillende wijkcentrales de meldkamer binnen. Voor de vaste telefonie zijn twee keer vier ISDN-bundels beschikbaar die aan weerszijde van het gebouw binnenkomen. De kabels gaan naar een technische ruimte op de eerste verdieping en komen daarna op de vierde verdieping in de technische ruimte. De afdeling beheer probeert het SPOF (single point of failure) zo hoog mogelijk weg te leggen bij KPN. Alle 30 ISDN-lijnen worden 24/7 bewaakt door KPN. Daarnaast heeft de afdeling beheer contracten voor bepaalde lijnen die ingezet kunnen worden (dual homing) bij een storing of uitval. Bij uitval van telefonie zijn voor de centralist analoge toestellen beschikbaar.

De arbi is zodanig geconfigureerd en gebouwd dat deze bij uitval nooit als geheel uitvalt maar maximaal voor de helft. De vitale systemen zijn dubbel uitgevoerd, zodat bij uitval van een systeem automatisch overgeschakeld wordt op de back-up. Een alternatief voor alarmering is Pancras en de Communicator.

##### **Piekbelasting**

Piekbelasting is volgens de meldkamer geen probleem, het probleem is een tekort aan meldtafels. De meldkamer beschikt over meer lijnen (totaal 16) dan er centralisten aanwezig zijn. Er zijn zes lijnen voor de vaste 1-1-2. De mobiele 1-1-2-gesprekken komen via de arbi direct op de veertien tafels binnen, hiervoor zijn achttien lijnen beschikbaar.

Volgens de meldkamer is geen sprake meer van overloop. Voorheen vielen de 1-1-2-meldingen terug naar het KLPD. De wachtrij ligt nu bij de regio zelf. Als er te veel 1-1-2-meldingen tegelijk zijn (vast of mobiel) dan komen deze eerst in de wachtrij (van acht). Voor de eerstvolgende wordt de verbinding verbroken. Hier heeft de meldkamer geen invloed op, dat is landelijk bepaald. De centralisten hebben zicht op de wachtrij (er zijn zes 1-1-2-lijnen zichtbaar op de arbi). De afspraak op de meldkamer is dan dat de 1-1-2 voor gaat op de andere lijnen.

De politie en brandweercentralisten nemen bij drukte beperkt meldingen van elkaar aan. Het gaat dan om de intake en de invoer in GMS. Tot ongeveer ander half jaar geleden was de meldkamer meer een zogenaamde grijze meldkamer. Disciplines namen toen regelmatig meldingen van elkaar aan. Bij een overloop van 1-1-2-meldingen bij de MKA kan de centralist een melding van besteld vervoer in de wacht zetten. Als er meer 1-1-2-meldingen dan centralisten zijn, dan kan de centralist de melding na de triage versneld afsluiten. De MKA centralisten nemen geen meldingen aan van politie of brandweer.

### **Uitwijkprocedure<sup>15</sup>**

De meldkamer Midden- en West-Brabant heeft geen officiële uitwijklocatie. De andere omliggende meldkamers zijn volgens de meldkamer te klein om naar uit te wijken. Het servicecenter (op de Ringbaan Zuid) in Tilburg heeft een beperkte uitwijkvoorziening voor de meldkamer. Voorwaarde daarbij is werkende systemen op de huidige locatie GMK. Op het servicecenter is een kleine ruimte met drie tot vier tafels beschikbaar. Centralisten kunnen gebruik maken van GMS, OMS, beperkt C2000 en een beperkt aantal telefoonlijnen. De uitwijk is beschreven in een procedure, deze wordt beperkt geoefend. Omdat op dit moment niet alle centralisten weten waar ze naar toe zouden moeten bij een eventuele uitwijk is dit geprioriteerd in het oefenprogramma van de CaCo's.

De regio Zeeland kan wel als fallback<sup>16</sup> fungeren voor het aannemen van de 1-1-2. De landelijke eenheid schakelt dan alle 1-1-2-meldingen van de regio Midden- en West-Brabant door naar de meldkamer in Zeeland. De centralisten in Zeeland nemen dan de melding aan maar kunnen deze niet uitgeven.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Op de verdieping van de meldkamer is een noodstroomvoorziening (UPS) aanwezig. Deze accu's zijn gekoppeld aan een eigen noodstroomaggregaat (beneden). Voor het hele gebouw (politie) is een aparte noodstroomaggregaat. Facilitair beheer van de politie controleert en test 'koud' de aggregaten. Dit wordt geregistreerd. De afdeling beheer wordt geïnformeerd over de testen. Steekproefsgewijs gaat er iemand van beheer met de facilitaire dienst mee ter controle van de noodstroomtest.

De meldkamer is gevestigd in een gebouw dat eigendom is van de politie. Het is een bestuurlijk keuze geweest om de meldkamer op deze locatie te vestigen.

De toegang tot de meldkamer is middels pasjes geregeld. Het gebouw waarin de meldkamer is gevestigd, is 24/7 toegankelijk. Buiten kantooruren met een toegangspas of melden bij de poort. Alle medewerkers met een pas zijn gescreend. Bezoek wordt opgehaald. Het is niet mogelijk in de meldkamer te komen zonder pas. Kanttekening daarbij is dat de nooduitgang open en niet beveiligd is. Monteurs en anderen externe die op de meldkamer moeten werken, worden gescreend voordat ze een toegangspas krijgen. De externe monteurs mogen na de screening zelfstandig aan het werk. Er zijn lijsten waarop wordt bijgehouden wie naar binnen mag. De BHV heeft toegang tot alle ruimtes.

Bij de techniekruimte hangt een camera (C2000 ruimte) en de deuren zijn alleen te openen met een geautoriseerde pas. Centralisten hebben ook toegang tot de technische ruimte. In alle technische ruimtes is een blusgasinstallatie aanwezig.

---

<sup>15</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>16</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

# Meldkamer Noord-Holland-Noord

---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Noord-Holland-Noord is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer (GMK) bevindt zich in Alkmaar en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord (zie figuur 1 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



*Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Noord-Holland-Noord. Veiligheidsregio Noord-Holland-Noord, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Noord-Holland-Noord](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Noord-Holland-Noord)*

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Noord-Holland-Noord.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Alkmaar</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Noord-Holland-Noord
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1421 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	646.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	451,8 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	17 <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied, met een marineconcentratie bij Den Helder <sup>3</sup> De regio bestrijkt het gebied vanaf Castricum, via de zuidgrens van Graft-De Rijk en de noordgrenzen van Beemster en Zeevang tot het IJsselmeer en alles ten noorden daar van, inclusief Texel. Noord-Holland-Noord is aan drie kanten omringd door water (Noordzee, Waddenzee, IJsselmeer en Markermeer). In de regio zijn vier 50.000+ gemeenten (Alkmaar, Den Helder, Heerhugowaard en Hoorn) en een groeiend aantal 40.000 + gemeenten (Hollands Kroon, Medemblik, Schagen)
<b>Risico's</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noordzee aan westzijde, IJsselmeer aan oostzijde en Waddenzee aan noordzijde, met veerbootverbinding</li> <li>• TESO met Texel.</li> <li>• Twee luchthavens (De Kooij in Den Helder en Texel airport op Texel) en twee kleinschalige zweefvliegvelden (Wieringermeer en Castricum).</li> <li>• De onderzoekslocatie Petten (OLP-Petten), waar diverse nucleaire onderzoeksbedrijven zoals NRG (Hoge en lage flux reactor), Covidien en ECN zijn gevestigd.</li> <li>• Relatief intensief (provinciaal) wegennetwerk en een tweetal dijkverbindingen met andere regio's (Afsluitdijk en dijk Enkhuizen-Lelystad), met vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelweg A7 van en naar Amsterdam/Groningen en de snelweg A9/N9 van en naar Amsterdam/Alkmaar/Den Helder.</li> <li>• Een tweetal (grote) sluisen voor beroepsvaart (Stevinsluisen Den Oever, Krabbersgat sluisen Enkhuizen).</li> <li>• Omvangrijke en brede duingebieden langs de Noordzee.</li> <li>• De Marinehaven Nieuwe Haven in Den Helder</li> <li>• Een fors (gestaagd stijgend) aantal specifieke risicovolle inrichtingen die vallen onder de werkingssfeer</li> <li>• van het Besluit Risico's Zware Ongevallen '99 (BRZO) en het Besluit externe veiligheid inrichtingen (Bevi).</li> <li>• Het gasbehandel- en ontvangstcomplex van NAM in Den Helder, gasbehandelingstations van Gasunie in Anna Paulowna en Wieringermeer en de gasbehandel- en compressie-installaties van Taqa in Alkmaar en Bergen.</li> <li>• Diverse (risico)evenementen zoals de Marinedagen in Den Helder, voetbalwedstrijden AZ en diverse grootschalige muziekfestivals.</li> </ul>

Bron: GMK Noord-Holland-Noord en regionaal risicoprofiel NHN

## **1.2. Aantal meldingen**

De meldkamer Noord-Holland-Noord leverde cijfers aan over het aantal meldingen. De meldkamer maakte daarbij geen onderscheid in het soort melding (1-1-2 of overige meldingen<sup>4</sup>). Ook maakte de meldkamer geen onderscheid in aantal meldingen per discipline per dienst. Wel ontvingen de inspecties een uitgebreide rapportage over de operationele prestaties van de meldkamer in 2013.

<sup>2</sup> Vanaf 1 januari 2015

<sup>3</sup> De brandweer Noord-Holland-Noord heeft met het Korps Marinebrandweer ten aanzien van melding en alarmering, bij incidenten op marine terreinen in Noord-Holland-Noord specifieke afspraken gemaakt.

<sup>4</sup> De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, RTIC en Politie Service Center. De inhoud van de verzameling andere meldingen verschilt per regionale meldkamer.

Aangezien deze rapportage van bevindingen niet in gaat op operationele prestaties, is deze informatie hier niet opgenomen.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Noord-Holland-Noord per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 5-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	6.096	8.927	5.128	Totaal 2.642			6.452	7.217	3.063	<b>39525</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	18.026	25.290	13.890	Totaal 5.934			20.133	17.258	4.451	<b>104.982</b>
<b>Totaal**</b>	<b>76.688</b>			<b>8.576</b>			<b>58.573</b>			<b>143.837</b>

\*alleen 1-1-2 vast.

\*\*Betreft het aantal meldingen dat bij de meldkamer is binnengekomen, binnen en buiten de regio, dubbele meldingen niet meegerekend.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De Veiligheidsregio Noord-Holland-Noord heeft met de korpsleiding van het politiekorps Noord-Holland-Noord in 2010 een convenant opgesteld ('Convenant veiligheidsregio en politie Noord-Holland-Noord 2010'). In het convenant is onder andere opgenomen dat het regionaal college<sup>5</sup> en het algemeen bestuur van de veiligheidsregio regelmatig gezamenlijk vergaderen over het beheer en het functioneren van de gemeenschappelijke meldkamer. Tevens beschrijft het convenant over de gemeenschappelijke meldkamer dat de monodisciplinaire (vak)inhoudelijke processen van brandweer en ambulancezorg, de multidisciplinaire rampenbestrijdings- en crisisprocessen en het beheer onder de verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur van de veiligheidsregio vallen. De monodisciplinaire (vak)inhoudelijke processen van de politie en de 1-1-2 functie vallen onder verantwoordelijkheid van het regionaal college (nu de korpsleiding NHN). Gezamenlijk hebben het regionaal college (nu korpsleiding NHN) en het algemeen bestuur afspraken over beleid, doelen, prestaties, verantwoording en financiën vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst GMK Noord-Holland-Noord (2010). Tevens beschrijft het document de missie van de meldkamer 'op 1 januari 2015 aantoonbaar tot één van de presterende meldkamers te behoren'. Hiervoor zijn een aantal (prestatie)eisen geformuleerd.

Afspraken over het beheer zijn vastgelegd in de 'samenwerkingsovereenkomst beheer Noord-Holland-Noord'.

<sup>5</sup> De tekst van het convenant is nog niet aangepast maar het regionaal college is nu de korpsleiding NHN

De gemeenschappelijke meldkamer valt organisatorisch onder de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Het hoofd van de gemeenschappelijke meldkamer (GMK), een politiefunctionaris, valt hiërarchisch direct onder de directeur van de veiligheidsregio. Een deel van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord is onderdeel van de RAV. De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) van de politie eenheid. Onder het hoofd DROC vallen het hoofd GMK en de groepschef meldkamer politie (zie figuur 2).

### **Directeur**

De directeur van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord is als directeur verantwoordelijk voor de GMK Noord-Holland-Noord. De GMK staat onder leiding van een hoofd meldkamer, deze functie wordt volgens de samenwerkingsovereenkomst altijd ingevuld door de politie. Het hoofd GMK draagt zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de politie eenheid en de veiligheidsregio. Drie keer per jaar stelt de GMK een managementrapportage op. De managementrapportage gaat in op de realisatie van het jaarplan, de stand van zaken van de basisvoorzieningen GMK, personele zaken, budget en investeringen. Tevens bevat de marap een rapportage kwaliteitsmanagement. Deze gaat onder andere in op evaluaties, audits, klachtbehandeling, prospectieve risico-inventarisatie, leveranciersbeoordelingen en patiëntveiligheid.

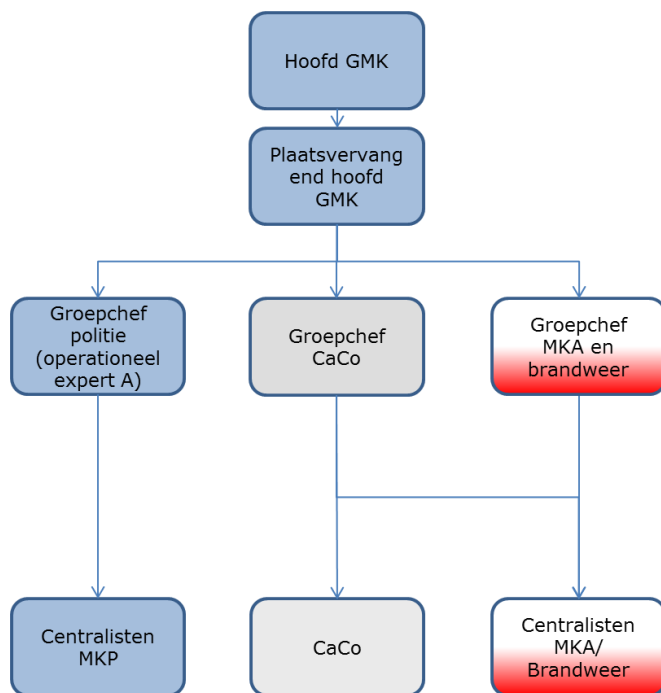
### **1.4. Inrichting en verantwoording**

In de GMK zijn de meldkamers van de politie, en de geïntegreerde meldkamer van brandweer en ambulancezorg gevestigd. Het managementteam (MT) bestaat uit het hoofd GMK, plaatsvervangend hoofd GMK, de groepschef van de meldkamer politie, de groepschef van de MK, de groepschef met brandweer expertise, de specialist opleiden en oefenen en de specialist meldkamer. Het hoofd GMK draagt zoals hierboven beschreven zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de politie eenheid en de veiligheidsregio. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

### **Politie**

De groepschef (operationeel expert A) van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Het gaat daarbij om de dagelijkse aansturing, planning, procedures, beleid en opleidingen. De politie heeft een monodisciplinair MT operationeel centrum (onder andere over de meldkamer). De groepschef is tevens MT lid van het DROC. De groepschef heeft geen budgettaire verantwoordelijkheid, deze ligt bij het hoofd GMK. De groepschef legt verantwoording af aan het hoofd GMK via de collectieve rapportage vanuit beheer. Daarnaast heeft de groepschef zicht op individuele prestaties. GMS is gekoppeld aan Plato. Dit systeem maakt automatisch een rapportage per centralist van meldingen met het aantallen meldingen, aannamen en afhandeltijd. De rapportages zijn een vast agendapunt in het werkoverleg van de politiecentralisten en de functioneringsgesprekken. Bij structurele overschrijding van de normen wordt de betreffende centralist gecoacht.





*Figuur 2: Organogram van de GMK Noord-Holland-Noord.*

### **Ambulancezorg en brandweer**

De groepschef van de MKA is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer brandweer en ambulancezorg. Het gaat daarbij om de personele zorg voor de centralisten van de MKA en brandweer (exclusief de CaCo's), procedures, beleid en opleidingen. De groepschef MKA legt verantwoording af aan het hoofd GMK. Naast de groepschef MKA is er een groepschef met brandweertexpertise. Deze groepschef is verantwoordelijk voor de personele zorg van de CaCo's en zorgt voor de vakbekwaamheid van de centralisten op het gebied van brandweer. Beide groepschefs hebben met behulp van het systeem Plato zicht op individuele prestaties van de centralisten. Het MT bespreekt de informatie uit Plato.

De MKA maakt een maandelijkse managementrapportage over cijfers met betrekking tot het realiseren van de normen voor A1 en A2 meldingen, ProQA-M score en de aannametijd. Deze resultaten rapporteert de groepschef MKA aan het MT. Voor de brandweer is het zicht op de uitvoering van de werkzaamheden middels ProQA-Fire geborgd. De ProQA-Fire prestaties geven zicht op de prestaties op individueel niveau. Trendanalyses koppelen de teamchefs terug aan het hoofd meldkamer.

### **Beheer**

Binnen de GMK is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling ICT van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Deze afdeling valt niet onder de GMK maar onder een andere afdeling van de veiligheidsregio. De afdeling beheer staat onder leiding van een hoofd ICT, die direct onder de algemeen directeur van de veiligheidsregio valt. De medewerkers van beheer leggen verantwoording af aan het hoofd. De verantwoording van het hoofd naar de drie disciplines loopt via het multidisciplinair directieteam. Beheer is alleen bij het MT aanwezig op uitnodiging.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Binnen de meldkamer politie stuurt de groepschef (operationeel expert A) meldkamer politie de centralisten aan. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: senior centralisten en centralisten. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de CaCo. De senior heeft een coördinerende rol en vervult tevens voor 60% van de tijd de CaCo-rol. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	37,01	1 groepschef (operationeel expert A)	34,95 centralisten (inclusief senior) 3,55 CaCo <sup>6</sup>	Aanname en uitgifte De senior is voor de aansturing	Politie
<b>Ambulancezorg en Brandweer</b>	31	1 groepschef MKA 1 groepschef brandweer/CaCo <sup>7</sup>	26,5 centralisten 6,4 CaCo	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

#### Ambulancezorg en brandweer

Binnen de meldkamer ambulancezorg en brandweer stuurt de groepschef MKA de centralisten aan. Op de werkvloer is de CaCo verantwoordelijk voor de dagdagelijkse aansturing. De meldkamer maakt geen onderscheid in centralisten. Bijna alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten zowel de werkzaamheden voor de MKA als voor de MKB. Alle centralisten kunnen alle werkzaamheden verrichten. Het rooster bepaalt waar de centralist tijdens een dienst wordt ingezet (MKB of MKA tafel).

#### Beheer

De afdeling ICT valt onder de veiligheidsregio en bestaat totaal uit elf personen. Alle medewerkers zijn in dienst of gedetacheerd bij de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Twee personen zijn vanuit de politieorganisatie gedetacheerd. De afdeling maakt onderscheid in applicatie- en systeembeheer. Er zijn vijf applicatiebeheerders en vijf systeembeheerders. Van deze beheerders doen zeven personen mee in de piketpool. De afdeling wordt aangestuurd door het hoofd ICT.

Alle medewerkers van de afdeling techniek en facilitair hebben basiskennisniveau van alle systemen en specialisaties bij specifieke systemen. Elke maandag is binnen de afdeling beheer er een overleg over praktische zaken (10 min.) In het overleg neemt storingen en bijzonderheden door.

---

<sup>6</sup> De veiligheidsregio Noord-Holland-Noord betaalt de politie voor de inzet van medewerkers als CaCo. De CaCo formatie is dus van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord.

<sup>7</sup> Deze formatie behoort toe aan de politie. De politie en de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord hebben hier gezamenlijke afspraken over gemaakt.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De CaCo is dagcoördinator/floormanager en daarmee dagdagelijks het eerste aanspreekpunt in de meldkamer voor alle disciplines. De CaCo is in principe 24/7 aanwezig boven de sterkte vanuit de disciplines. Als dit planning technisch niet mogelijk is, wordt de CaCo als centralist ingepland maar behoudt daarbij wel zijn rol/functie als CaCo. De centralisten die CaCo zijn werken 60% als CaCo en 40% als centralist.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is ongeveer vier centralisten tijdens de dagdienst, vijf centralisten in de avonddienst en drie centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Daarnaast is per dienst een CaCo ingepland. Centralisten hebben een acht of negenuurs rooster. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is centraal, er is altijd één tafel voor de uitgifte. Naast de uitgiftecentralist zit een buddy. Elke vier uur wisselen de centralisten van taak. Op vrijdag- en zaterdagnacht is de uitgifte geografisch gescheiden. In de nachtdiensten van zondag tot en met donderdag is een centralist op piket.

De meldkamer politie heeft voldoende personeel om dit rooster te vullen en maakt geen gebruik van tijdelijke krachten of inhuur. 's Nachts komt de (enige aanwezige) medewerker van het politie servicecenter naar de meldkamer om de 0900-8844 meldingen aldaar af te handelen.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Ambulancezorg en Brandweer
07:00 - 15:00	4*	4
15:00 - 23:00	5	4
23:00 - 07:00	3**	3***

\*tot 8:00 3 centralisten en na 13:00 5 centralisten

\*\*tot 24:00 4 centralisten en vrijdag en zaterdag de hele nachtdienst 5 centralisten

\*\*\*waarvan maandag tot en met donderdag 1 centralist met slaapdienst aanwezig is.

### **Ambulancezorg en Brandweer**

De standaard bezetting is vier centralisten in de dag- en avonddienst en drie tijdens de nachtdienst (zie tabel 4). Vaak is er één centralist voor de brandweer meldingen en twee of drie voor de ambulancezorg meldingen. De aanname en uitgifte is daardoor bij de brandweer geïntegreerd. De aanname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. Tussen 17:00- 07:00 is er één centralist op piket. Deze centralist kan ingezet worden bij drukte en opschaling.

Volgens de meldkamer is er tijdelijk onvoldoende personeel om de diensten te vullen vanwege langdurig ziteverzuim en vacatureruimte. De CaCo wordt daardoor soms ingezet als centralist, inzet vindt dan plaats als combinatiefunctie.. Ook is onvoldoende tijd voor de EDQ<sup>8</sup> taken. De meldkamer vult het capaciteitstekort op door extra diensten voor centralisten. Bij verwachte drukte zoals storm worden vooraf meer centralisten ingepland dan bovenstaande bezetting.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

---

<sup>8</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist.

De GMK beschikt over een document 'inwerktraject GMK VR'. Dit document beschrijft het inwerktraject voor centralisten. De GMK beschikt daarnaast over een plan vakbekwaamheid GMK 2014. Dit plan beschrijft hoe de centralisten en calamiteitencoördinatoren GMK in 2014 vakbekwaam blijven of worden. Daarnaast is er ook een multidisciplinair meerjarenplan vakbekwaamheid 2014-2017. Dat plan beschrijft het multidisciplinaire oefenprogramma van de veiligheidsregio en de politie.

## **Politie**

### Inwerken

Nieuwe centralisten starten met een assessment via de Politie Academie. Daarnaast volgen de nieuwe centralisten het inwerktraject GMK VR. Er zijn negen werkbegeleiders voor nieuwe medewerkers in wisselende samenstelling. De werkbegeleider is het vaste aanspreekpunt voor de nieuwe centralist. In de eerste weken maakt de nieuwe centralist kennis met de systemen en collega's. Na ongeveer een maand start de centralist met de aannames en het afhandelen van informatie aanvragen. Na drie tot zes maanden komt daar de uitgifte bij. De totale opleiding duurt circa negen maanden. De centralisten ondergaan een profcheck. De nieuwe centralisten volgen niet de basisopleiding tot centralist van de Politie Academie. Gedurende het inwerktraject zijn regelmatig zogenaamde reflectiemomenten. Zodra beide partijen er vertrouwen in hebben, mag de centralist in opleiding alleen aan tafel. Een centralist in opleiding wordt in ieder geval de eerste maanden bovenop de sterkte ingepland.

### Oefenen

Bij de politiemeldkamer heeft men zogenaamde themamaanden: de betreffende portefeuillehouder oefent dan met individuele centralisten op bepaalde thema's. Het plan vakbekwaamheid GMK 2014 beschrijft het specifieke scholingsprogramma van de politie centralist. De centralisten volgen systeem- en procedure-trainingen en algemene trainingen zoals portogewoon. Alle centralisten nemen deel aan een theoretisch toets. Voor de CaCo's zijn er specifieke oefeningen.

## **Ambulancezorg en Brandweer**

### Inwerken

Het inwerktraject voor centralisten van de MKA en MKB is eveneens vastgelegd in het inwerktraject GMK VR. De nieuwe centralisten worden gekoppeld aan een vaste werkbegeleider. In de eerste week maakt de nieuwe centralist kennis en leert de systeemvaardigheden. Dagelijks vult een collega een dagevaluatie in, de nieuwe centralist schrijft wekelijks een reflectie verslag. Daarna start de nieuwe centralist met de aannames van huisartsenlijnen en besteld vervoer. De coach ketenpartners luisteren de huisartsenmeldingen terug. De nieuwe centralist moet op een profcheck voldoende scores om zelfstandig te mogen werken. Daaropvolgend volgt de centralist de opleiding voor ProQA-Medical. Daarna start de centralist met 1-1-2 opnemen en afhandelen. Dan krijgt de nieuwe centralist een profcheck. Vervolgens leert de centralist de aannames en uitgifte van de brandweer. Dit sluit eveneens af met een profcheck. Daarnaast volgen de centralisten de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Ook volgen ze een interne opleiding voor het werken met proQA-Fire. Dit sluit af met een examen. Na circa een jaar is het inwerktraject volledig afgerond en kan de centralist zelfstandig werken.

### Oefenen

Het plan vakbekwaamheid GMK beschrijft hoe de centralist ambulancezorg en brandweer vakbekwaam blijft. Het plan geeft de centralist de mogelijkheid om voldoende punten te halen voor het geldig blijven van het Emergency medical dispatcher (ProQA) certificaat. Tot 2015 nemen de centralisten deel aan twee scholingsdagen van de academie voor ambulancezorg<sup>9</sup> en twee scholingsdagen van de brandweer. Om vakbekwaam te blijven krijgt de centralist een programma aangeboden dat varieert van verdieping in protocollen tot een scholing 'portogewoon'. Daarnaast

---

<sup>9</sup> Vanaf 2015 gaat de meldkamer de scholing zelf ontwikkelen.

hebben de instructeurs elk kwartaal een vakbekwaamheidsoverleg, waarbij voor alle centralisten wordt besproken of zij voldoende vakbekwaam zijn. Hier is ook de medisch manager ambulancezorg bij aanwezig. Per centralist zijn er oefencasussen en coachplan. In de werkoverleggen vier keer per jaar (waarvan twee thema brandweer en twee thema ambulancezorg) bespreken de centralisten casuïstiek en wordt tevens geoefend. Daarnaast is er het terugluisteren vanuit proQ&A en huisartsenmeldingen (feedback centralist, waar nodig aangevuld met een coachtraject).

### **Multidisciplinair oefenen**

De meeste oefeningen in de meldkamer zijn multidisciplinair. Het Veiligheidsbureau van de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord en de eigen GMK functionaris verzorgt aangekondigd en onaangekondigd oefeningen specifiek voor de meldkamer met een of meerdere willekeurige centralisten. Dit gaat op basis van een jaarprogramma, niet iedere centralist komt jaarlijks aan bod. De centralisten participeren daarnaast in grote multidisciplinaire oefeningen. Tevens doen zij mee aan de systeemtest. In het activiteitenjaarplan van de GMK zijn 300 uren opgenomen voor de voorbereiding van multidisciplinaire oefeningen. Het plan vakbekwaamheid beschrijft multidisciplinaire trainingen voor de fallback, uitwijk<sup>10</sup>, systemen en procedures. Als het rooster het toelaat schuiven centralisten aan bij collega's van een andere discipline om inzicht te krijgen in elkaars werkzaamheden. Alle centralisten hebben in 2013 een theoretisch toets gehad. Deze toets gaf inzage in de vakbekwaamheid op het gebied van procedures en systemenkennis.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de GMK is in Noord-Holland-Noord deels geïntegreerd. De meldkamer heeft centralisten die zowel de MKB als de MKA taken uitvoeren. De taken van de politie zijn gescheiden van de MKB en MKA. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt een vorm van (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Noord-Holland-Noord bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

In de regio Noord-Holland-Noord behandelt de politiemeldkamer de prio 1, 2 en 3 meldingen. Als neventaak heeft de politiemeldkamer het verwerken van de signaleringen voor de regio Noord-Holland-Noord en voor de regio Kennemerland.

De MKB heeft als neventaken de WAS-palen, NL-alert en nautische taken. De MKA verzorgt naast de reguliere taken ook de alarmering voor spoedeisende psychiatrie buiten kantoortijden. Ook staat de MKA de offshore arts te woord.

---

<sup>10</sup> het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

### **3.2. Werkprocessen<sup>11</sup> aan de hand van een casus<sup>12</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De politiecentralisten nemen de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbinden door met de juiste discipline.

De 1-1-2 komt meteen binnen in het bedientoestel van de centralist. Dit is gekoppeld aan de NAWP server, voor een 1-1-2 opent er dan automatisch een melding in GMS. Dan is het telefoonnummer (NAWP gegevens) ook meteen zichtbaar.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers en dergelijke. De meldkamer politie maakt niet gebruik van een uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de meerbutton). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen meldingsclassificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste eerst of de melding over de juiste prioriteit beschikt. Vervolgens kijkt de uitgiftecentralist in GIS<sup>13</sup> welke noodhulpeenheden van de politie in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Belangrijke locaties zijn eveneens zichtbaar in GIS. Van deze locaties is informatie beschikbaar, zoals telefoonnummer en plattegrond etc. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. Via C2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden en is contact met de eenheden op straat. Aanvullende informatie geeft de centralist mondeling of via de mail (naar de smartphone).

Indien de meldkamer bij prio 1, eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch of via C2000 middels het landelijk meldkamer kanaal contact op met de betreffende regio. De politie centralist heeft zicht op de locatie van de noodhulp eenheden in de eigen regio maar niet op die van buurregio's. Bij een eventuele inzet van eenheden van de buurregio voor een inzet bij een incident in deze regio dan loopt de aansturing via deze meldkamer. De eenheid wordt dan via het bijstand kanaal gekoppeld aan een incident in de regio.

De centralist heeft de regie over de inzet van de noodhulpeenheden in de regio.

#### **Brandweer en ambulancezorg**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding begint de centralist met uitvragen. In Noord-Holland-Noord werken de centralisten van brandweer en ambulancezorg met ProQA Medical of ProQA Fire.

---

<sup>11</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>12</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>13</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

Beide systemen zorgen er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een strak schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt of locatie, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het intelligente kladblok van GMS. Dit kladblok is op de meldkamer Noord-Holland-Noord zichtbaar voor alle centralisten. Na het afronden van de vragen komt er een inzetvoorstel dat door de centralist kan worden gealarmeerd.

(Brandweer)

Op basis van de inzetcode die volgt uit ProQA Fire volgt een inzetvoorstel. De centralist (die ook de aanname verzorgde) bepaalt uiteindelijk de daadwerkelijke inzet. Daarna alarmeert de centralist de benodigde eenheden via P2000. Communicatie verloopt via C2000. Via GIS heeft de centralist zicht op de eenheden die zijn voorzien van GPS. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer.

De meldkamer in Noord-Holland-Noord werkt met Directe Inzet Brandweer (DIB). Na het zeker stellen van de locatie, telefoonnummer en het duidelijk hebben dat de melding een gebouwbrand betreft, alarmeert de MKB op meldingsclassificatie Brand Gebouw of Brand Industrie 1 tankautospuiter met prioriteit 1. Nadat de MKB meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de meldingsclassificatie en inzetvoorstel en wordt de aanvullende alarmering gedaan.

De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen. Bij grote incidenten bepaalt de algemeen commandant Brandweezorg de restdekking.

(Ambulancezorg)

Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist verder met vervolgvragen. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer in Noord-Holland-Noord werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

De uitgiftecentralist hoort en leest in GMS vaak al tijdens de aanname of een inzet nodig is. De uitgiftecentralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de voertuigen via P2000. De centralist kijkt in GIS welke ambulances het dichtstbij het incident beschikbaar zijn. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Via GIS heeft de centralist ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. Daarnaast kan de centralist de melding digitaal via Pariter doorgeven aan de buurregio. Aansturing van ambulances gaat middels C2000 conform de Landelijke vastgestelde Fleetmap.

De ambulances krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. In de regio zijn regels vastgelegd voor de dekking van het gebied. De meldkamer schuift de ambulances steeds door naar vaste posten. Lukt dit niet dan gaan de ambulances naar de zogenaamde middenposten.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De meldkamer heeft een meldkamer-brede digitale briefing (dagjournaal). De CaCo van de dagdienst zorgt voor de invulling van deze briefing vanuit diverse bronnen. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Centralisten van de politie kunnen zelf

bij de lokale briefings van de wijkbureaus. De brandweercentralist maakt bij aanvang van dienst een dagrapport. De afdeling beheer verwerkt de wegafsluitingen in GIS.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. De centralisten hebben vier keer per jaar monodisciplinair werkoverleg en jaarlijks een teambuildingsdag. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken. De CaCo is het aanspreekpunt voor alle disciplines, ook voor de werkprocessen.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie (met uitzondering van de RTIC medewerkers) en de CaCo's kunnen in de meldkamer Noord-Holland-Noord in het medische kladblok kijken<sup>14</sup>. De politiecentralisten geven aan dat zij door het gebruik van ProQA te weinig informatie bij de melding krijgen, maar omdat informatie voor de centralisten in het intelligente kladblok kunnen kijken, kunnen zij alsnog de benodigde informatie vinden<sup>15</sup>.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling ICT verzorgt de ICT en telecom voor de meldkamer, de veiligheidsregio, de regionale brandweer, de ambulanceposten en de GHOR. Voor het beheer van de meldkamer is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen de politie en de veiligheidsregio. In deze samenwerkingsovereenkomst gelden de eisen uit de Wet en het besluit veiligheidsregio's als uitgangspunt. In de samenwerkingsovereenkomst is tevens opgenomen dat onder het beheer van de afdeling techniek en facilitair alle voorzieningen ten behoeve van de GMK en de 1-1-2 functie, waaronder alle technische infrastructuur, de huisvesting, de inrichting en inventaris en alle facilitaire ondersteuning vallen. Daarnaast is de afdeling techniek en facilitair ook verantwoordelijk voor alle C2000-P2000 verbindingsmiddelen van de GMK.

In de praktijk verzorgt de afdeling de hardware en de koppeling van de applicaties aan hoofdsystemen zoals GMS. Het technische beheer van de grote systemen als GMS en C2000 ligt bij het MDC.

De telecom van de meldkamer valt onder verantwoordelijkheid van de politie. De afdeling beheer is wel verantwoordelijk voor de vaste en mobiele telecom van de veiligheidsregio.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. De inhoud van de contracten verschilt per leverancier. In principe neemt de afdeling beheer alles af bij de leveranciers, zoals onderhoud en service. Dit is niet altijd vastgelegd in een SLA. Er zijn dus niet met alle leveranciers harde afspraken over 24/7

---

<sup>14</sup> Ten tijde van de wederhoor is dit gewijzigd. CaCo's en politie centralisten kunnen niet meer in het medisch kladblok kijken.

<sup>15</sup> Met de invoering van GMS 4.12 is dit volgens de meldkamer inmiddels verbeterd.



beschikbaarheid. In het contract met KPN zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden duidelijk beschreven. Met de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (voorheen vtsPN) zijn er voor GSM en C2000 landelijk vastgelegde afspraken met opkomsttijden en beschikbaarheid.

De afdeling ICT stelt als eis aan de leverancier continue, dus dag en nacht beschikbaar voor storingen. Bij storing is beheer de contactpersoon en de intermediair met externe bedrijven. De keuze van leveranciers gaat middels de regels van Europese aanbestedingen. De prijs is daarbij niet altijd doorslaggevend, maar ook continuïteit telt mee (afhankelijk van systeem en risico). Daarbij wordt de afweging gemaakt, hoe belangrijk is het? moet het het altijd doen? Maar hier zitten gradaties in 98% beschikbaar of 99% kan een factor twee in prijs verschillen. En dan spelen factoren als hoe belangrijk is het, hoe vaak komt het voor en wat is het risico een rol in de afweging wat de meldkamer kiest. Ook wordt vaak de samenwerking/aansluiting met de politie gezocht zodat er samen een systeem wordt aangeschaft. Meestal stelt de leverancier het contract op, waarbij er dan nog een keuze gemaakt kan worden wat wordt afgenomen.

De afdeling beheer is twee jaar geleden gestart met leveranciersbeoordelingen

#### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer van de meldkamer werkt op basis van de ITIL<sup>16</sup> systematiek en gebruikt Topdesk<sup>17</sup>. Een aantal medewerkers van beheer zijn ITIL geschoold. De ITIL gedacht is verwerkt in Topdesk maar van de echte ITIL systematiek wordt nog niet echt gebruik gemaakt. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over storingen en afhandelingstijd. Storingen moet binnen een bepaalde tijd opgelost worden als dat niet zo is dan wordt de melding rood. Zo blijven zaken in beeld en wordt de voortgang bewaakt. De afdeling haalt geen rapportages of trendanalyse uit Topdesk. Als in een bepaald systeem veel storingen zijn dan signaleert de afdeling beheer het vaak wel.

Voor de landelijke systemen worden de storingen door het MDC bijgehouden. Bij een storing die naar boven komt bij monitoring van het MDC dan mag het MDC namens beheer een call aanmaken bij de leverancier. Periodiek heeft de afdeling beheer contact met de servicelevelmanager van het MDC om storingen C2000 en GSM door te nemen.

Als het gaat om onderhoud herstel en reparatie dan verzorgt de afdeling beheer de domeincontrole van werkplekken van de centralisten zelf (vervangen harde schijf, back-up restore et cetera). Preventief monitort beheer dagdagelijks de belangrijke systemen (GSM, GIS, landelijke servers, kantoorautomatisering (lijnen naar de posten)) op een aantal parameters. Als iets mis is dan wordt het zichtbaar en vaak komt dan een paar minuten later een centralist binnen met het probleem. Ook de diskruimte wordt gemonitord. Het onderhoud gaat altijd in overleg met hoofd meldkamer of de CaCo.

#### **Incidentenproces**

De centralist kan een ICT storing tijdens kantooruren telefonisch melden bij de servicedesk. In de praktijk lopen de centralisten ook vaak binnen bij de medewerkers van beheer. De servicedesk kan een deel van de meldingen zelf oplossen (resetten wachtwoord etc.). Als het niet lukt, dan wordt een melding aangemaakt in Topdesk en krijgen de medewerkers van beheer een melding. Bij spoed kan dit ook telefonisch zijn. De medewerkers van beheer proberen eerst de melding zelf op

---

<sup>16</sup> Een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>17</sup> Topdesk is software voor o.a. afhandeling van incidenten op IT gebied.

te lossen lukt dat niet dan wordt contact met de leverancier opgenomen. Als de melding is opgelost dan wordt deze afgestreept in Topdesk en de melder wordt geïnformeerd bij afsluiten of statusupdate.

Buiten kantooruren is er 24/7 piket. De afdeling Technieken Facilitair neemt dan alle storingsen aan. Voor de centralisten is er een piketdocument met veelvoorkomende storingsen die de centralist dan zelf kan oplossen. De centralisten zijn over het algemeen tevreden over de afhandeling van ICT storingsen.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Verschillende scenario's zoals pandemie, wateroverlast en stroomvoorziening zijn beschreven in een procedure. Een handboek meldkamer beschrijft uitgebreide werkinstructies voor de systemen van de meldkamer. Dit meldkamer handboek beschrijft tevens de handelingen bij uitval van de systemen. Ook op de uitwijklocatie en buiten GMS zijn de werkinstructies raadpleegbaar.

De meldkamer hanteert als documentmanagementsysteem Decos vanuit de veiligheidsregio. Dit systeem bewaakt de data en verbetert de registratie. Ieder MT-lid is eigenaar van een deel hiervan. Daarnaast is de meldkamer HKZ gecertificeerd voor MKA en ISO gecertificeerd voor de hele GMK. Tweejaarlijks is er een audit en jaarlijks een surveillance in het kader van de certificering.

Het jaarplan van de GMK beschrijft de externe en interne risico's voor de meldkamer. Daarbij zijn per risico maatregelen beschreven om deze risico's te beperken. Het jaarplan beschrijft eveneens de basisvoorzieningen van de meldkamer. Op basis van gedefinieerde (deel)producten zijn prestatiegebieden en prestatie-indicatoren benoemd en genormeerd. Per product of prestatie is inzichtelijk of deze in orde is, dat waakzaamheid of verbetering gewenst is. Zo is per discipline onder andere inzicht in de bezetting, tijden, de vakbekwaamheid, materieel en planvorming. Uit deze gegevens blijkt dat de meldkamer op het merendeel op orde is, alleen bij de verwerkingstijden bij brandweer en politie is verbetering wenselijk. De bezetting van de MKA/MKB en de invulling van de CaCo behoeven waakzaamheid.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

De risico's die de continuïteit van meldkamer kunnen raken zijn bekend. Zie ook paragraaf 4.3.

#### **Status ICT**

De status van de ICT is volgens de meldkamer up to date. De afdeling beheer houdt de afschrijvingstermijnen van ICT bij. Als iets vervangen moet worden dat gebeurt dat ook. Hardware is na drie jaar afgeschreven en wordt dan vervangen. Alles is momenteel redelijk nieuw. Geen van de systemen of applicaties is over de afschrijvingstermijn heen. Landelijk is het C2000 systeem over twee jaar aan vervanging toe.

#### **Redundantie**

Alle 1-1-2 meldingen komen landelijk binnen, via het NCV netwerk dubbel op glasvezel. De meldkamer heeft een ISRA punt voor de algemene telefonie in het pand en een voor meldkamer (op de verdieping van de meldkamer). De NAFIN-verbindingen gaan aan twee kanten het gebouw uit. De lijnen na de arbi zijn twee ISDN bundels van 32 lijnen. Het meeste is dus redundant uitgevoerd. De verbinding tussen het 1-1-2 bedientoestel en de arbi is enkel. Dit is volgens de

meldkamer niet erg omdat het een kleine afstand is en men snel zicht heeft als daar zich een probleem voordoet. Als fallback<sup>18</sup> voor de arbi zijn er analoge toestellen.

De meldkamer beschikt over vijftien tafels waar arbi's staan, omdat de tafels niet altijd allemaal bemand zijn is er altijd een back-up.

### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over meerdere 1-1-2-bedientoestellen (drie voor politie en twee voor brandweer/MKA, tot maximaal acht). Hoe groot de wachtrij bij de 1-1-2 is, moet nagevraagd worden bij 1-1-2 landelijk technisch beheer. Daar hebben ze hier op de meldkamer geen zicht op.

Meldingen van mobiele bellers komen rechtstreeks binnen op arbi. De arbi beschikt over zes lijnen specifiek voor binnenkomende 1-1-2 meldingen. Als alle lijnen vol zijn dan kan de melding niet worden doorgezet naar deze meldkamer. Diegene die de melding probeert door te verbinden krijgt de melding niet weg, dus die moet gewoon net zo lang proberen tot het wel lukt. De melding kan daardoor niet wegvallen. De 1-1-2 meldingen vanuit de landelijke eenheid (mobiele bellers) hebben voorrang op het bedientoestel (vaste bellers). De prioriteit wordt aangegeven door de zogenaamde rode button in de arbi. Wanneer de lijnen in de arbi bezet zijn, komen de meldingen van vaste bellers terug (opnieuw opnemen voor snel aanname). Theoretisch kunnen volgens de meldkamer geen meldingen verloren gaan. Mocht het toch gebeuren dan belt de meldkamer terug.

De MKA en MKB nemen meldingen van elkaar aan. Meldingen van de politie worden bij een overloop niet aangenomen door MKA of MKB en vice versa.

### **Uitwijkprocedure**

De meldkamer Kennemerland is de uitwijk en fallback voor de meldkamer Noord-Holland-Noord. De afspraken over uitwijk en fallback liggen vast in convenanten en in het uitwijk en fallbackplan. De CaCo beslist over uitwijk en fallback op basis van een checklist en in overleg met de piket leidinggevende. Bij uitval neemt de meldkamer contact op met de landelijke eenheid zodat zij de 1-1-2 meldingen routeren. De meldkamer Kennemerland neemt dan tijdelijk de aanname en uitgifte over. Voor de opvang van de meldkamer Noord-Holland-Noord zijn in Kennemerland twee tafels voor politie, één voor de MKA en één voor de brandweer beschikbaar. Op de uitwijklocatie beschikken de centralisten over telefonie en een deel C2000 en GSM. Meldingen kunnen ingevoerd worden, er is alleen geen koppeling. OMS gaat middels een noodprocedure en moet handmatig doorgebeld worden. Een keer per maand wordt een kopie van GSM gemaakt op de back-up server bij de meldkamer Kennemerland.

De fallback is in 2014 niet geoefend, maar de systemen van de twee meldkamer zijn hetzelfde. De centralisten loggen in op de eigen systemen in de back up van de uitwijk meldkamer. De uitwijk wordt niet geoefend door de centralisten.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Het gebouw waarin de meldkamer is gevestigd beschikt over een dieselaggregaat, daarnaast zijn er twee UPS'en voor de meldkamer. Deze UPS'en kunnen circa 40 min een stroomuitval opvangen, daarna moet de dieselgenerator het overnemen. C2000 heeft aparte noodstroom. Daarnaast is er ook een extra stekker voor een extra noodaggregaat. De aggregaat wordt maandelijks koud getest daarbij wordt tevens de diesel in de aggregaat vervangen. Een test om de meldkamer van stroom afsluiten is er niet geweest. Elke meldtafel heeft eigen stroom groep. Het gebouw beschikt over een eigen elektriciteitshuisje.

---

<sup>18</sup> Het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

De meldkamer is gevestigd in een gebouw dat eigendom is van de gemeente Alkmaar. Het is niet bekend wat de afwegingen zijn geweest om de meldkamer op deze locatie te vestigen.

De toegang tot het gebouw is geregeld middels pasjes. Het beheer van de pasjes valt onder beheer van de politie. Alle medewerkers hebben per functie een toegangspas. Overdag is een receptioniste en er zijn beveiligingscamera's aanwezig. De meldkamer bevindt zich op de derde etage. Voor deze etage en de serverruimte is een aparte autorisatie nodig. Centralisten kunnen in de serverruimte. Buiten kantoor tijden bedienen de centralisten de toegang tot het gebouw. De toegang tot het gebouw wordt niet getest. Volgens geïnterviewden is het eenvoudig om in het gebouw te komen. Op de verdieping waar de meldkamer is gevestigd kunnen alleen geautoriseerde personen komen, doordat er een extra toegangsdeur aanwezig is.

De server van de systemen is elektronisch beveiligd. Als het gaat over de beveiliging van de ICT systemen dan maakt men in de meldkamer Noord-Holland-Noord gebruik van NAFIN. De systemen van de meldkamer zijn niet aangesloten op internet en staan dus niet in contact met de buitenwereld.

# Meldkamer Noord-Nederland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Noord-Nederland is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De meldkamers voor ambulancezorg, brandweer en politie in de veiligheidsregio's Fryslân, Groningen en Drenthe zijn gezamenlijk gehuisvest in Drachten. Het verzorgingsgebied valt geografisch samen met de gelijknamige provincies en veiligheidsregio's Groningen, Friesland en Drenthe (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van het totale gebied en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuren 1, 2 en 3: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Noord-Nederland. Bronnen: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Drenthe](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Drenthe), [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Groningen](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Groningen), [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Fryslân](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Fryslân).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Noord-Nederland.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Drachten</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer</b>	Noord-Nederland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	Noord-Nederland 8316 km <sup>2</sup> land, 3074 km <sup>2</sup> water Groningen 2333 km <sup>2</sup> land, 627 km <sup>2</sup> water Friesland 3342 km <sup>2</sup> land, 2407 km <sup>2</sup> water Drenthe 2641 km <sup>2</sup> land, 40 km <sup>2</sup> water
<b>Aantal inwoners</b>	Noord-Nederland 59 gemeenten, 1.719.312 inwoners Groningen 23 gemeenten, 582.161 inwoners Friesland 24 gemeenten, 647.239 inwoners Drenthe 12 gemeenten, 489.912 inwoners
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	Noord-Nederland gemiddeld 210 inwoners/km <sup>2</sup> Groningen: 250 inwoners/km <sup>2</sup> Friesland: 194 inwoners/km <sup>2</sup> Drenthe: 185 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Risico's</b>	Groot plattelandsgebied met daardoor 'dunne' bezetting in het gebied. Veel toerisme. Groningen: Eemshaven Friesland: Vliegbasis Leeuwarden Drenthe: AE (Groningen Airport Eelde)

Bron: Meldkamer Noord-Nederland, 10 februari 2014

### 1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>2</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Center (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer per discipline per dienst.

	Ambulancezorg			Brandweer			Politie			Totaal
	8-18	18-24	24-08	8-18	18-24	24-08	8-18	18-24	24-08	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013*</b>	12.611	7.297	6.450	9.855	3.859	2.305	45.081	20.897	15.478	<b>123.833</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 2013</b>	71.062	51.734	31.166	6.852	2.707	1.403	67.633	15.671	8.991	<b>257.219</b>
<b>Totaal</b>	<b>83.673</b>	<b>59.031</b>	<b>37.616</b>	<b>16.707</b>	<b>6.566</b>	<b>3.708</b>	<b>112.714</b>	<b>36.568</b>	<b>24.469</b>	<b>381.052</b>

Bron: Meldkamer Noord-Nederland, 10 februari 2014

\* Cijfers op basis van 1-1-2 meldingen die hebben geleid tot een GMS incident.

### 1.3. Bestuurlijke inbedding

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor het algehele beheer en in stand houden van de gemeenschappelijke meldkamer en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de politiemeldkamer. Om dit te realiseren werken de drie politieregio's en de drie veiligheidsregio's samen in de 'Samenwerkingsorganisatie Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)', conform de afspraken uit het Samenwerkingsconvenant Meldkamer Noord-Nederland ( juni 2009). Het feitelijke bestuur van de MkNN ligt bij het Samenwerkingsbestuur dat wordt gevormd door een vertegenwoordiging van het Regionaal Bestuurlijk Politie Overleg (RBPO) en de drie veiligheidsregio's (vertegenwoordigd door zes burgemeesters). Het Samenwerkingsbestuur houdt toezicht op de kwaliteit, de inrichting en de prestaties van de MkNN.

<sup>2</sup> Automatische melding van brand via het Openbaar Meld Systeem: dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

De leden van het Directieboard adviseren het Samenwerkingsbestuur en wonen daartoe in de regel de vergaderingen van het Samenwerkingsbestuur bij. Het Directieboard bestaat uit een lid van de eenheidsleiding van de politie eenheid Noord-Nederland, één van de regionaal commandanten brandweer, één van Directeuren Publieke Gezondheid (DPG) en één van de directeuren van de regionale ambulancevoorzieningen (RAV) in Drenthe, Fryslân en Groningen. Het hoofd meldkamer treedt op als secretaris van het Directieboard. Het Directieboard is belast met het bevorderen van multidisciplinaire opschalingprocessen en het bevorderen van de afstemming van de dagelijkse processen. Het Directieboard ondersteunt het Samenwerkingsbestuur bij het voorbereiden van het meerjaren beleidsplan, het jaarbeleidsplan, het jaarverslag en de kostenraming.

De gehele brandweerkolom van MkNN valt onder Veiligheidsregio Drenthe.

### **Directeur**

De meldkamer kent geen directeur, maar heeft wel een hoofd meldkamer (hoofd MkNN). De taken van het hoofd meldkamer betreffen het onderhouden en uitbreiden van de onderlinge samenwerking, de afstemming van de wederzijdse processen en externe representatie (niet zijnde de operationele prestaties van de drie disciplines). Het hoofd is tevens CIO van het Multi IM&ICT domein (Informatiemanagement & ICT). Hij heeft de verantwoordelijkheid voor het beheer van de MkNN en legt daarover verantwoording af aan het Directieboard. Via het Directieboard wordt verantwoording afgelegd aan het Samenwerkingsbestuur. Verantwoording afleggen doet het hoofd MkNN veelal mondeling aan de hand van een presentatie. Hij stelt geen standaard rapportages op. Ongeveer acht keer per jaar spreekt het hoofd MkNN met het Directieboard (waar hij tevens de rol van secretaris heeft). Twee tot drie keer per jaar spreekt hij met het Samenwerkingsbestuur, als zijnde adviseur.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De MkNN is een gecolokeerde meldkamer waarbinnen de chefs van de drie disciplines (hierna genoemd kolomchefs) verantwoordelijk zijn voor de eigen operationele prestaties en personeelszorg. De kolomchefs leggen geen verantwoording af aan het hoofd MkNN. Het hoofd meldkamer stuurt een team aan van ondersteuners en voert de functioneringsgesprekken met hen. Het hoofd MkNN en zijn ondersteuners zijn grotendeels in dienst van de nationale politie.

Het managementteam (MT) MkNN bestaat uit de kolomchefs, het hoofd MkNN en de coördinator van de afdeling beheer. Het overleg door het MT vindt één keer in de twee weken plaats. Binnen het MT van de meldkamer heeft iedere kolomchef een eigen inbreng. Daarnaast kijkt men in het overleg naar gemeenschappelijke onderwerpen zoals ICT, formatie, personeel en uitwijk en fallback.<sup>3</sup>

Hierna beschrijven de inspecties per discipline de verantwoordingslijnen.

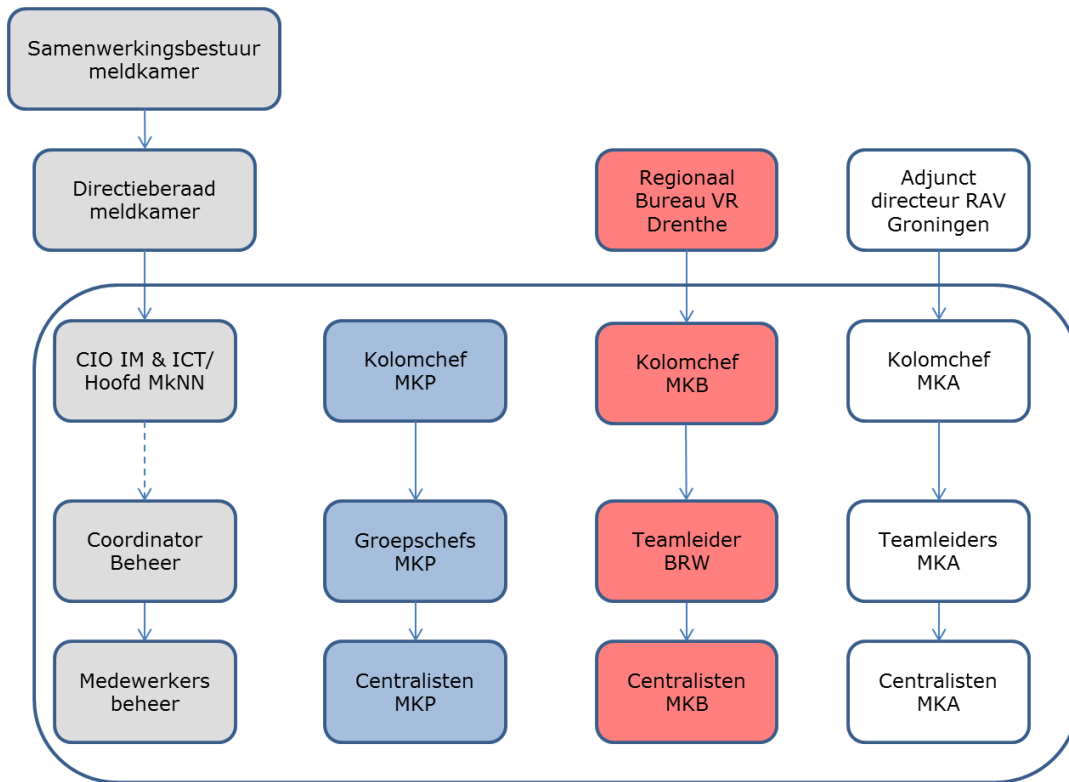
### **Politie**

De kolomchef van de politie is verantwoordelijk voor de meldkamer politie. Onder de kolomchef vallen drie groepschefs (zie figuur 2). Zij vormen samen het MT binnen de politiekolom.

De meldkamer geeft aan dat verantwoording wordt afgelegd over de snelheid van het aannamesproces. Ten aanzien van de kwaliteit wordt verantwoording afgelegd aan de hand van klachten van burgers of internen. De kolomchef legt verantwoording af aan het sectorhoofd van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) i.o. welke rechtstreeks valt onder de eenheidsleiding van de politie eenheid Noord-Nederland.

---

<sup>3</sup> het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.



Figuur 2: Organogram van de MKN.

### Brandweer

De kolomchef brandweer is verantwoordelijk voor de meldkamer brandweer en is eindverantwoordelijk voor de personeelszorg. Onder de kolomchef valt een teamleider brandweer, die de personeelszorg heeft en leiding geeft aan de centralisten. Binnen de afdeling beheer werken vijf personen afkomstig uit de brandweerkolom. Zij hangen personeel technisch rechtstreeks onder de kolomchef.

Per 1 januari 2014 legt de kolomchef brandweer formeel verantwoording af aan het hoofd van het regionaal bureau<sup>4</sup> van veiligheidsregio Drenthe (en niet meer rechtstreeks aan de regionaal commandant). In de praktijk wordt de kolomchef soms uitgenodigd voor een nadere toelichting en/of uitleg over de meldkamer in het één- tot tweemaandelijks overleg van het regionaal bureau. Hij rapporteert niet schriftelijk. De kolomchef heeft de intentie om samen met de afdeling beheer een manier van rapporteren te vinden op de landelijk vastgestelde normen (Aristoteles). De kolomchef houdt zich verder intensief bezig met de positionering van de drie meldkamers brandweer binnen één organisatie.

### Ambulancezorg

De kolomchef van de meldkamer ambulancezorg (MKA) is verantwoordelijk voor het functioneren van de MKA. Onder de kolomchef vallen drie teamleiders die leidinggevend zijn op de werkvloer. Iedere teamleider gaat over een veiligheidsregio.

De adjunct-directeur van RAV Groningen is namens de drie RAV'en in Noord-Nederland het aanspreekpunt voor de kolomchef MKA. De kolomchef legt via een van de directeuren RAV verantwoording af over de MKA en heeft met deze directeur ook het functioneringsgesprek. De inspectie heeft geen informatie ontvangen over de wijze van rapporteren. De kolomchef kan zonder toestemming van de adjunct-directeur operationele beslissingen nemen, ook over kleine financiële zaken. Voor grotere niet geplande (financiële) zaken doet de kolomchef een voorstel aan de directeuren RAV.

### Beheer

<sup>4</sup> Het regionaal bureau bestaat uit de verschillende poten van de veiligheidsregio, zoals vakbekwaamheid, risicobeheersing en de meldkamer.



Binnen de MkNN is het beheer van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling IM&ICT. De afdeling staat onder leiding van een CIO. De CIO is tevens hoofd MKNN en in dienst bij de politie. Onder de CIO valt een coördinator beheer, die in dienst is van de brandweer. De coördinator is verantwoordelijk voor alle systemen die op de meldkamer draaien en rapporteert aan de CIO. De CIO heeft de verantwoordelijkheid voor het beheer van de MkNN en legt daarover verantwoording af aan het Directiebestuur. Via het Directiebestuur wordt verantwoording afgelegd aan het Samenwerkingsbestuur. De CIO heeft geen personeelsverantwoordelijkheid voor de coördinator beheer en de medewerkers beheer die uit de diverse disciplines komen.

Het hoofd meldkamer heeft een eigen budget. Besluiten omtrent investeringen op het gebied van ICT worden in het MT genomen. Investeringen die boven het budget uitstijgen worden in het Directiebestuur en eventueel in het Samenwerkingsbestuur besproken.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De kolomchef is verantwoordelijk voor de uitvoering van de personeelszorg en voert de functioneringsgesprekken met de groepschefs en met de senioren. De groepschefs geven leiding aan de centralisten en de senioren. Zij voeren de functioneringsgesprekken alleen met de centralisten. Iedere groepschef heeft daarvoor een vaste groep toebedeeld gekregen.

Bewaking en sturing van de werkprocessen (op de werkvloer) is een taak van de senioren. De senioren doorlopen nog een coachingstraject om in deze rol te komen. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (personen)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie *</b>	62	1 kolomchef 3 groepschefs, tevens CaCo 21 senioren	65 centralisten**	Aanname en uitgifte  Senior: monitoren meldingen en coördineren	Politie
<b>Brandweer</b>	32 personen	1 kolomchef 1 teamleider	30 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio (Drenthe)
<b>Ambulancezorg</b>	48 personen	1 kolomchef, tevens CaCo 3 teamleiders, tevens CaCo 1 opleidingscoördinator (mono en multi max 50%)	34 verpleegkundig centralisten. 9 niet-verpleegkundig	Aanname en uitgifte  Uitgifte en planbaar vervoer	RAV'en

\* exclusief RTIC en staf

\*\* zie paragraaf 2.3 voor rolverdeling.

#### Brandweer

De teamleider brandweer is verantwoordelijk voor het interne proces op de meldkamer en stuurt de centralisten aan. Op dit moment voert de kolomchef nog de functioneringsgesprekken met de centralisten, maar het is de bedoeling dat deze taak overgaat naar de teamleider. De meldkamer brandweer kent geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten voeren alle taken uit.

#### Ambulancezorg

De kolomchef is verantwoordelijk voor de witte kolom. Onder de kolomchef vallen drie teamleiders. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing, de planning en de personeelszorg. De teamleider zit niet op de werkvloer. De kolomchef is eindverantwoordelijk. De MKA werkt met een indeling in drie veiligheidsregio's. Iedere teamleider is verantwoordelijk voor een veiligheidsregio.

Het merendeel van de centralisten is verpleegkundige en kan zowel de aanname van 1-1-2 als de uitgifte van de meldingen afhandelen. De niet-verpleegkundig centralist doet alleen de aanname van 1-1-2 in overloop situaties. Voor de aanname van andere telefoontjes wordt geen onderscheid gemaakt tussen verpleegkundig centralisten en niet-verpleegkundig centralisten. Sommige centralisten werken deels ook op de ambulance.

### **Beheer**

De afdeling IM&ICT bestaat uit twaalf personen van alle disciplines (50% politie, 25% brandweer en 25% ambulancezorg). De afdeling staat onder leiding van CIO (tevens hoofd MKNN) die in dienst is bij de politie. De coördinator beheer is in dienst bij de brandweer en geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer. De p-zorg voor de medewerkers van de afdeling is de verantwoordelijkheid van de diverse disciplines.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De CaCo is 24/7 fysiek aanwezig op de meldkamer met een centrale positie in de ruimte. In totaal zijn 35 medewerkers opgeleid tot CaCo. De rol van CaCo wordt door alle disciplines vervuld. Bij de politie vervullen de groepschefs en medewerkers van Bureau Conflict en Crisisbeheersing (CCB) en drie leidinggevendenden van het PSC de rol van CaCo. De brandweerkolom levert tien personen voor de rol van CaCo. Bij de MKA vervullen de kolomchef MKA, de teamleiders MKA en een gedetacheerde vanuit UMCG de rol van CaCo. De CaCo is aanwezig om in geval van een groter incident en bij opschaling de werkzaamheden op de meldkamer te kunnen coördineren. De CaCo coördineert op de werkvloer ook de doorschakeling en afhandeling van meldingen van de ene discipline naar de andere discipline, wanneer een wachtrij aan binnenkomende telefoontjes ontstaat.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De meldkamer kent, aanvullend op het reguliere rooster, diensten van 10:00 tot 18:00 en van 18:00 tot 02:00 uur. Het aantal centralisten varieert per dag en per dienst. Een reguliere bezetting bestaat uit minimaal acht centralisten. Bij gebrek aan personeel werkt de meldkamer soms met zes of zeven centralisten. Door uitval bij ziekte of cursussen ontstaan regelmatig tekorten.

De meldkamer werkt met negen fte tijdelijke krachten uit de basis politiezorg om problemen rond de nachtdienstontheffing op te vangen (50% noodhulp, 50% centralist)<sup>5</sup>. De meldkamer heeft geen piket voor centralisten.

Op de werkvloer bevinden zich een senior intake, een senior uitgifte en aanname- en uitgiftecentralisten. Naast de uitgiftecentralist zit een buddy (ook een centralist). De buddycentralist voert opdrachten uit van de uitgiftecentralist en werkt mee in de aanname. De werkzaamheden worden door de senior uitgifte verdeeld. De senior houdt rekening met collega's die door gebrek aan ervaring niet op elke werkplek inzetbaar zijn.

Verder is een informatiecentralist werkzaam die de collega's op straat ondersteunt met door hen opgevraagde informatie (kentekens, antecedenten) en de 1-1-2 telefonie aanneemt. Een eventuele verdiepingsslag wordt uitgevoerd door de RTIC medewerkers, ook fysiek aanwezig op de meldkamer.

---

<sup>5</sup> Bij het bereiken van de leeftijd van 55 mag men een (nachtdienst-)ontheffing aanvragen. Deze ontheffing mag geweigerd worden om reden van bedrijfsvoering. In Noord-Nederland zijn aangevraagde ontheffingen geweigerd en dit aantal afwijzingen neemt toe, naarmate het personeelsbestand ouder wordt.

Het is niet mogelijk om de uitgifte voor het gehele verzorgingsgebied van MkNN te beleggen bij één uitgiftecentralist omdat de werkprocedures in het veld nog verschillen per regio en gezien de omvang van het gebied. Daarom vindt de uitgifte op de meldkamer politie geografisch plaats. Uitgiftecentralisten bedienen de regio van de voormalige regiomeldkamer waarvan ze afkomstig zijn. De meldkamer geeft aan dat per 1 januari elke centralist op iedere regio inzetbaar moet zijn.

*Tabel 4: Minimale standaardbezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	8	3	8
15:00 - 23:00	8	3	5
23:00 - 07:00	8	3	4

### **Brandweer**

De minimumbezetting van drie centralisten per dienst wordt in verband met het aantal langdurig zieken niet altijd gerealiseerd. De meldkamer onderzoekt daarom de mogelijkheid van een standaard bezetting van twee centralisten in de nacht. De brandweer maakt geen gebruik van piket. Alle centralisten wonen minimaal een half uur tot een uur rijden van de meldkamer.

De brandweercentralisten werken voor het hele verzorgingsgebied en niet apart voor één van de drie regio's. Indien een melding echter intern wordt doorgezet van een andere discipline naar de brandweer, dan gaat de melding wel naar de brandweercentralist van de provincie waar het incident plaatsvindt. De intake en uitgifte van een melding worden door één en dezelfde centralist gedaan. Eén van de centralisten fungeert als buddy voor de uitgiftecentralist, tenzij deze persoon zelf een melding aan het afhandelen is. De buddy helpt met het opzoeken van informatie en bijvoorbeeld met het oproepen van een andere instantie, zoals het elektriciteitsbedrijf.

Tijdens een dienst fungeert één centralist als coördinerend centralist om bijvoorbeeld e-mail in de gaten te houden en ziekmeldingen te verwerken (neventaak).

### **Ambulancezorg**

De minimumbezetting is overdag acht centralisten, 's avonds vijf en 's nachts vier. Overdag is een centralist verantwoordelijk voor het planbaar vervoer (zorgambulance). De afspraak is dat tijdens een dienst minstens de helft van de centralisten verpleegkundige is.

De intake en uitgifte vinden gescheiden plaats. De verpleegkundig centralisten rouleren op de intake en de uitgifte aan de hand van het dienstrooster. De intake vindt plaats voor de drie regio's gezamenlijk (Noord-Nederland breed). Uitgifte van meldingen gebeurt per regio. De meldkamer moet bij het plannen van het rooster rekening houden met drie regio's, drie diensten en wel/niet verpleegkundigen.

De MKA maakt geen gebruik van inhuur. De MKA geeft aan dat zij qua capaciteit aan de ondergrens zit en een tekort heeft van 0,2 fte. De MKA meldt ook dat zij in 2011 is gestart met een overschot aan centralisten, waardoor zij destijds soms in de avond een zesde centralist konden inplannen. De MKA heeft geen piket. De teamleiders en kolomchefs dienen als achterwacht.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Nieuwe medewerkers worden gekoppeld aan een daarvoor opgeleide begeleider en doen eerst op de processen intake en uitgifte werkervaring op. Dan volgen de nieuwelingen de opleiding tot multicentralist aan de Politieacademie. Vervolgens werkt de begeleider de nieuwe centralist verder in, ook op specifieke zaken zoals Burgernet. Het inwerkprogramma duurt ongeveer vier maanden tot een half jaar aan de hand van een handboek opleiding.

#### Oefenen

De meldkamer politie biedt online cursussen aan met aan het einde van iedere cursus een toets. Wanneer de toets niet gehaald wordt is het mogelijk om deze éénmalig te herkansen. Aan de hand van deze toets kijkt de meldkamer of bijscholing noodzakelijk is. Op korte termijn doet de meldkamer politie verder een 'nulmeting' om de kwaliteit van medewerkers te toetsen en om te kunnen vaststellen wat de individuele medewerker nodig heeft om op een bepaald niveau te komen.

In de nabije toekomst zullen centralisten met het RTIC en het PSC gaan oefenen in de wijze waarop meldingen worden ingeschat. En eerdaags gaan de senioren vier dagen meedraaien op het PSC om te zien welke meldingen binnen komen en hoe ze worden afgehandeld. Het doel is tot afstemming te komen en begrip te creëren voor het wel/niet doorzetten van meldingen.

Een centralist kan een typecursus of een cursus Fries volgen. Binnenkort vindt een communicatiecursus plaats.

## **Brandweer**

### Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma. De duur van het inwerktraject is persoonsafhankelijk. De nieuwe medewerker wordt gekoppeld aan een kerninstructeur. Deze als instructeur opgeleide centralist is vrijgemaakt om de nieuwe collega op te leiden. Daarnaast is de wens om de centralist de opleiding tot multicentralist aan de Politieacademie te laten volgen.

### Oefenen

De meldkamer geeft aan dat in het eerste jaar (2012) na de samenvoeging op de meldkamer brandweer sprake is geweest van een inhaalfase. Het tweede jaar is 'jaar van het personeel' geweest, waarbij het werven van nieuwe personeel centraal stond.

Vier kerninstructeurs van de brandweer stellen een opleidingsprogramma op en geven vorm aan de oefendagen. De oefendagen zijn gericht op bepaalde thema's. GMS en de verbindingen komen aan bod en een spreker geeft bijvoorbeeld toelichting bij de processen en procedures op de Waddenzee. De meldkamer brandweer heeft de intentie twee keer per jaar een mono-oefening te organiseren.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

Het inwerkprogramma voor een nieuwe centralist is afhankelijk van het tijdstip van de instroom. Tot de tijd dat het opleidingsprogramma start aan de Academie voor Ambulancezorg voor de functie van centralist meldkamer ambulancezorg, loopt de verpleegkundige mee op de werkvloer onder begeleiding van een werkbegeleider. Een aantal centralisten is opgeleid als werkbegeleider (neventaak). De centralist start met het standaard werk. De werkzaamheden worden steeds meer uitgebreid. Voor het opleidingstraject AMPDS/ProQA kan de nieuwe centralist aangemeld worden bij een andere regio waar de initiële opleiding op dat moment wordt gegeven. Het duurt ongeveer zes maanden voordat een centralist zelfstandig kan werken op de intake en uitgifte. Naast de initiële opleiding op de Academie voor Ambulancezorg heeft de meldkamer een geprotocolleerde werkwijze voor het inwerken.

### Oefenen

De MKA gebruikt E-learning modules. Verder beoordelen EDQ'ers<sup>6</sup> wekelijks gesprekken uit ProQA. De MKA werkt met de 'meldersreflectie' waarbij de centralist twee keer per jaar zelf twee meldingen bij de opleidingscoördinator aanlevert en de opleidingscoördinator vervolgens willekeurig drie gesprekken ter bespreking uitkiest. Bij de meldersreflectie komt onder andere attitude en stemgebruik aan de orde. De centralisten volgen daarnaast twee à drie interne mono trainingsdagen per jaar waarbij bijvoorbeeld een ziektebeeld of C2000 aan de orde komt. Voor de Waddeneilanden zijn aparte oefeningen<sup>7</sup>.

## **Multidisciplinair oefenen**

---

<sup>6</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt.

<sup>7</sup> Vlieland, Terschelling, Schiermonnikoog en Ameland vallen onder de regie van de MKA.

De opleidingscoördinator vanuit de witte kolom organiseert twee dagen per jaar voor de drie disciplines waarbij een kleine groep (zes centralisten, twee van iedere kolom) oefent met incidenten, opschaling of GMS, waarna het gezamenlijk optreden wordt geëvalueerd. Daarnaast trainen de disciplines tijdens multidisciplinaire scholingsdagen gezamenlijk op systemen of applicaties. De opleidingscoördinator organiseert ook het bespreken van casussen, zowel mono als multi.

### **3. Taakuitvoering**

#### **3.1. Algemeen**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de melding alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere verschillende hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Noord Nederland bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De MKA heeft veel contact met de huisartsenposten. Indien nodig kunnen auto's voor elkaar worden ingezet. De MKA tracht nog andere neventaken binnen te halen, zoals het fungeren als achterwacht voor Geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en thuiszorg.

#### **3.2. Werkprocessen<sup>8</sup> aan de hand van een casus<sup>9</sup>**

##### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via de meldkamer van de landelijke eenheid van de politie in Driebergen. De brandweercentralisten nemen de 1-1-2 meldingen van vaste telefoons aan en verbinden door met de juiste discipline. Wanneer de brandweer het druk heeft, wordt deze taak overgenomen door de andere disciplines.

##### **Politie**

Na binnenkomst van de doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers en bijvoorbeeld blokkades. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftcentralist kan dan al meelesen en actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van

---

<sup>8</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>9</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>10</sup> welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist kan indien nodig aan zijn buddy vragen om de nodige hulpdiensten of instanties te informeren. De centralist kan de eenheden van Noord-Nederland (Groningen, Friesland en Drenthe) zien rijden (die uitgerust zijn met AVLS<sup>11</sup>), maar heeft geen zicht op eenheden in het aanpalende verzorgingsgebied van de meldkamer (Oost-Nederland). Het zicht op voertuigen in GIS houdt op bij de grens. De centralist kan eenheden van een ander verzorgingsgebied niet inzetten, tenzij ze zich melden bij de MkNN. De andere meldkamer maakt dan het incident aan.

De uitgiftecentralist geeft de meldingsinformatie mondeling door aan de eenheden die ter plaatse gaan. Sommige voertuigen kunnen de informatie in het kladblok mee lezen. Melders worden zo nodig ook wel doorverbonden met de eenheid die ter plaatse gaat.

De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden. Eenheden statussen zich vrij na afronding van het incident. De uitgifte centralist houdt de juistheid van de statusinformatie in de gaten. Statussen kan vanuit het voertuig, maar kan ook handmatig op de meldkamer. Na het vrij statussen van alle eenheden sluit de centralist het incident af.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen en eventuele brand. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>12</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Dan worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Door de andere kolommen te selecteren, wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulance. GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.<sup>13</sup> Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident. Niet alle auto's kunnen meegelezen in GMS. De brandweer maakt gebruik van de statische Kazernevolgordetabel.<sup>14</sup> Het systeem is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden. De eenheden moeten zelf statussen na afronding van een incident. Dit wordt wel eens vergeten. De centralist doet dit dan alsnog voor de eenheden. Zodra de bevelvoerder ter plaatse van het incident is, ondersteunt de centralist de bevelvoerder en heeft daartoe contact met hem. De afspraak is dat de eenheid te plaatse regelmatig contact legt met de meldkamer voor een nader bericht. De coördinatie van de afhandeling ligt bij de centralist. De centralist informeert en adviseert de bevelvoerder verder over de restdekking in het veld; de bevelvoerder beslist. De centralist kan brandweervoertuigen van Drenthe niet volgen in GIS, omdat de voertuigen nog geen AVLS hebben. De auto's van Friesland zijn in zeer beperkte mate zichtbaar in GIS. De meldkamer kan de voertuigen van Groningen wel allemaal volgen. Volgens de meldkamer heeft dit voor de afhandelingssnelheid van het incident geen gevolgen. Een centralist gebruikt GIS met name om de eenheden te ondersteunen. De meldkamer heeft geen zicht op eenheden in de buurregio's maar kan wel vragen of voertuigen uit andere regio's kunnen worden ingezet. Daartoe neemt de centralist telefonisch contact op met de meldkamer van de andere

---

<sup>10</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>11</sup> Automatic Vehicle Location System.

<sup>12</sup> Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald. Deze worden door BMKD in GMS ingevoerd.

<sup>13</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>14</sup> Een kazernevolgordetabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

regio. De andere meldkamer kan niet in GMS meekijken. Indien de andere meldkamer toestemming geeft, legt de te sturen eenheid uit de buurregio contact via een vooraf bepaald communicatiekanaal op C2000. De meldkamer Drachten stuurt de eenheid vervolgens aan.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. Sinds december zijn de centralisten opgeleid voor het afhandelen van de intake aan de hand van ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. De informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Door in GMS de 'meerbutton' te gebruiken ontvangt de uitgiftecentralist al het adres, maar nog geen aanvullende informatie. De button wordt gebruikt, maar zonder nadere informatie is het lastig de uitgifte te verzorgen, aldus de MKA. Na het afronden van de nodige vragen genereert het systeem een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist maakt indien het een multidisciplinaire inzet is een kopie van de gegevens voor het kladblok in GMS. De andere kolommen ontvangen dan de melding. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte gaat de aannamecentralist eventueel verder met vervolgvragen over beknelling: zijn de slachtoffers bij bewustzijn?, is iemand gewond?, is er een levensbedreigende bloeding? et cetera. De uitgiftecentralist leest de melding ondertussen goed door en bepaalt dan de inzet. De uitgiftecentralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft automatisch aan welke ambulances beschikbaar zijn. De centralist kan ook zelf bepalen welke ambulances worden ingezet. De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juiste statussen door de eenheden.

De uitgiftecentralist kan de ambulances van de drie regio's van Noord-Nederland inzetten. De ambulances van andere veiligheidsregio's zijn ook zichtbaar. Om de auto's in te zetten neemt de centralist eerst contact op met de meldkamer van de betreffende regio. Die meldkamer maakt zelf een melding aan en koppelt de ambulance.

De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde eenheden via C2000. De ambulances lezen via de Mobiele Data Terminal (MDT) het medisch kladblok.

Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken. Deze wordt geografisch (per regio) geregeld. Van de drie regio's heeft alleen Drenthe geen schuifregel, maar met de bestaande posten is het gebied volgens de MKA goed gedekt. De regio Friesland schuift veel. Dit heeft te maken met het grote oppervlakte aan water, waardoor de aanrijroutes ingewikkelder zijn.

De ambulances statussen zelf. De ambulances gaan als ze leeg zijn weer terug naar hun post en geven de status vrij. Statussen gaat over het algemeen goed. Indien men het vergeet, neemt de centralist via de mobielefoon contact op met de ambulance.

In het geval van overloop van de 1-1-2 telefoontjes mag een niet-verpleegkundige (een uitgiftecentralist) toch de melding opnemen. De afspraak is dat er dan altijd een ambulance wordt gestuurd (A1 inzet). In dat geval vraagt de uitgiftecentralist de melder uit zonder ProQA (wel zijn de uitgiftecentralisten ProQA opgeleid). Na het uitvragen vindt altijd overleg plaats met de intake (verpleegkundige).

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

Overdracht van de dienst gebeurt voor de rode en witte kolom individueel aan de meldkamertafel. De meldkamer politie wisselt in zijn geheel gezamenlijk van dienst. De politie, brandweer en MKA hebben geen multidisciplinaire briefing. Dit bestond wel, maar de briefing bevat tot nu toe vooral politie-informatie. De meldkamer politie heeft voor aanvang van iedere dienst een briefing die wordt verzorgd door de senior uitgifte. De werkplekindeling wordt hier bekend gemaakt en lopende zaken komen aan bod evenals ernstige incidenten uit de voorgaande dienst. Wekelijks wordt

tijdens de briefing een 'item van de week' behandeld waarmee aandacht wordt geschonken aan een specifieke werkwijze of procedures. Bij de briefing zijn centralisten, het RTIC, de CaCo en de OvDOC aanwezig. De politie houdt meerdere werkoverleggen zodat iedereen kan deelnemen. De meldkamer politie wisselt informatie over praktische zaken ook wel via de mail uit.

Informatie-uitwisseling vindt op de meldkamer brandweer plaats via de mail en via papieren uitdraaien van de mail die op de werkvloer worden neergelegd. Bijna elke maandag bericht het MT brandweer (kolomchef, teamleider, planner) over het MT-overleg. Verder houdt de coördinerend centralist van de brandweer een dagjournaal bij. Hij krijgt daarvoor input van de andere centralisten.

De MKA heeft een eigen digitale agenda voor evenementen waarin per dag wordt aangegeven wat er die dag speelt. In de agenda staat welke specialist dienst heeft in welk ziekenhuis en welke afdelingen van de ziekenhuizen zijn gesloten. Eenmaal per acht weken vindt een monodisciplinair overleg plaats.

De afdeling beheer verwerkt aangekondigde grote werkzaamheden in GMS en maakt ze zichtbaar in GIS. Deze informatie kan ook tijdens de briefing worden gedeeld.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok.

De MKA werkt sinds kort met ProQA waardoor informatie vaak veel later bij de benodigde discipline binnenkomt. De politie of brandweer moet informatie soms mondeling halen bij de MKA. Het is dan persoonsafhankelijk of er mondeling een overdracht plaatsvindt. De afspraak is dat specifiek patiëntgerichte informatie nooit wordt gedeeld. ProQA is gericht op het goed uitvragen van medische gegevens, maar houdt volgens de MKA niet veel rekening met andere disciplines: de andere hulpdiensten zijn niet prominent in de vragenlijst opgenomen. De witte centralisten ervaren het als vervelend en lastig dat, als zij informatie moeten delen met politie of brandweer, zij goed moeten opletten wat zij overdragen.

De meldkamer politie en brandweer geven aan dat de samenwerking steeds beter wordt en dat de MKA bezig is meer snelheid in het werken met ProQA te krijgen<sup>15</sup>.

Vanuit het groot multi-MT vanuit Noord-Nederland is afgesproken om multidisciplinair de tijdlijn van GMS en ProQA te bekijken. GMS loopt namelijk achter ten opzichte van ProQA, wat het beeld van de verwerkingstijd en aanrijtijd van de brandweer kan vertekenen.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling IM&ICT (beheer) heeft het technisch en functioneel beheer als taken. Beheer voert bijna alle werkzaamheden met betrekking tot beheer zelf uit. De afdeling beheer heeft de regie bij alle ICT en telecom werkzaamheden. Bepaalde leveranciers, bijvoorbeeld KPN, kunnen op afstand in de systemen werkzaamheden verrichten. Zij krijgen hiervoor een service window toegewezen waarbinnen zij moeten opereren. Aan het einde van de service window gaan de systemen weer 'op

---

<sup>15</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de meldkamer aan dat snelheid in het werken met ProQA is gerealiseerd met de invoering van GMS 4.12 doordat de informatie op 'vraag 3: wat is er aan de hand?' gelijk wordt gedeeld met politie en brandweer.



slot'. De afdeling is ten aanzien van leveranciers zeer selectief met het op afstand verlenen van toegang tot de systemen.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer. Voor een deel zijn er Service Level Agreements (SLA's) met externe partners afgesloten (onder andere met de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen vtsPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2). De afdeling IM&ICT verzorgt het opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing. Contractbesprekingen worden eventueel samen met de politie gedaan. Naar eigen zeggen verloopt de aanschaf van nieuwe ICT steeds vaker via landelijke projecten, waardoor de MKNN zelf niet meer kan kiezen voor een bepaalde leverancier. Het hoofd MKNN kan zelf de contracten afsluiten.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van het monitoren van de desbetreffende SLA's. Met sommige leveranciers heeft de afdeling beheer structurele (jaarlijks c.q. enkele keren per jaar) overleggen. Voor wat betreft de systemen van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van de afdeling beheer maandelijks overleg plaats met een service level manager van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling IM&ICT werkt voornamelijk op basis van BiSL-systematiek<sup>16</sup>, maar aangepast op het eigen meldkamerdomein. Waar mogelijk wordt gewerkt met open standaarden. Doordat de MKNN beschikt over een eigen multi IM&ICT domein, is er niet één specifieke kolom die overheerst. Wanneer een kolom een aanpassing wenst in het domein, is dit mogelijk zonder tussenkomst van een andere kolom en hoeft louter overleg te worden gevoerd over het koppelvlak. De ervaringen met het multi IM&ICT domein worden onder meer daardoor beschreven als vlot en efficiënt.

De meldkamer is voorzien van een monitoring systeem om de hele technische infrastructuur van de meldkamer te monitoren; van temperatuur en luchtdruk tot inzicht in de capaciteit van de systemen. Alerts worden door het systeem aan de beheerders kenbaar gemaakt. Intern wordt een verstoringstabel gehanteerd, waarbij de impact gekoppeld is aan de verstoring met relevante response- en oplossingstijden. De meldkamer is momenteel vanuit beheer bezig het TopDesk<sup>17</sup> service systeem te upgraden en maakt nu van de gelegenheid gebruik om een nieuwe inventarisatieslag uit te voeren en koppeling te maken met SLA's. Er wordt voor de processen van herstel, onderhoud en reparatie met vaste service windows gewerkt.<sup>18</sup>

### **Incidentenproces**

Voor de centralisten is er een zelfhulpinstructie voor de meest voorkomende problemen. Centralisten krijgen bij een melding van een incident met een bepaalde code inzicht in wat de oorzaak ongeveer kan zijn. Indien dat geen oplossing biedt, meldt men een storing bij de senior van politie. De senior belt dan met de afdeling beheer. De afdeling beheer heeft een piketdienstregeling en zijn 24/7 bereikbaar. Bij grote storingen, zoals uitval 1-1-2, loopt een en ander via de CaCo.

Er zijn ook systemen waarvoor landelijk naar Zwolle gebeld moet worden. Centralisten vinden het naar eigen zeggen onduidelijk voor welk systeem er naar beheer of naar Zwolle gebeld moet worden.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

---

<sup>16</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

<sup>17</sup> Topdesk is software voor o.a. afhandeling van incidenten op IT gebied.

<sup>18</sup> Bijvoorbeeld op woensdag kunnen de centralisten pas opstarten nadat updates zijn geïnstalleerd en controleslagen zijn uitgevoerd.

De risico's zijn vertaald in een programma van eisen bij de bouw van de meldkamer. Eén keer per jaar vindt met het oog op het risico van hacken van ICT-systemen een test plaats. Bij deze test kijkt men of het mogelijk is om van buiten op het systeem van de meldkamer te komen. Het is de geïnterviewden verder onbekend of de overige risico's zijn geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd en of mitigerende maatregelen worden genomen. De inspecties hebben hieromtrent ook geen documenten ontvangen.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

De gemeenschappelijke meldkamer is enkele jaren geleden nieuw gebouwd waarbij alle apparatuur nieuw is aangeschaft.

##### **Redundantie**

Voor telefonie komen meerdere lijnen binnen. De telefonie-infrastructuur is binnen de meldkamer redundant ingericht.

##### **Piekbelasting**

De meldkamer heeft de beschikking over een grote hoeveelheid 1-1-2-lijnen. In de meldkamer zijn 34 werkplekken waarop doorgeschakelde 1-1-2-meldingen kunnen worden opgenomen. Daarnaast kunnen drie ruimten worden bijgeschakeld, waarbij op nog eens 16 plekken meldingen kunnen worden aangenomen. In de beheerderskamers staan ook 10 telefoontoestellen die - door anders in te loggen - kunnen worden ingezet om 1-1-2 te beantwoorden.

Politiecentralisten kunnen bij overloop voor een deel de intake/aanname voor de brandweerkolom verzorgen. De politiecentralist neemt geen meldingen of taken over van de MKA. De brandweer en MKA nemen geen meldingen aan voor een andere discipline.

##### **Uitwijkprocedure<sup>19</sup>**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>20</sup> en de fallback<sup>21</sup> van 1-1-2 is de Meldkamer Oost-Nederland (MON) in Apeldoorn. Hieromtrent is in 2011 tussen de beide meldkamers een convenant afgesloten. In het convenant staat dat de meldkamers een plan opstellen aangaande de feitelijke uitwijk en fallback waarin onder andere is aangegeven op welke wijze en hoe vaak er jaarlijks wordt geoefend. Ten tijde van de interviews beschikte de MkNN nog niet over dit plan<sup>22</sup>.

De centralisten oefenen de fysieke uitwijk (nog) niet, maar men is gestart met de uitwisseling van personeel tussen deze meldkamers om mensen vertrouwd te maken met de andere locatie. Hoe vaak de fallback wordt getest, is onbekend. Naar eigen zeggen hebben inmiddels uitwijktesten plaatsgevonden waarbij MKNN en MON op 'zwart' zijn gegaan.

##### **Energie, locatie en beveiliging**

Voor de noodstroomvoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en<sup>23</sup> en twee noodstroomaggregaten beschikbaar. Bovendien is er met een leverancier een contract afgesloten om - indien nodig - een mobiele generator te leveren. Testen van de noodstroomvoorziening is de verantwoordelijkheid van de beheerder van het gebouw. De noodstroomaggregaat wordt eens per

---

<sup>19</sup> het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>20</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>21</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>22</sup> Na wederhoor laat MkNN weten dat het plan inmiddels is opgesteld. In de jaarplannen 2014 zijn oefeningen in het kader van de uitwijk niet geadresseerd, waardoor niet iedere kolom de benodigde personele capaciteit ter beschikking heeft om deel te nemen aan een oefening. Om dit te ondervangen, stelt MkNN een instructievideo op.

<sup>23</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

twee weken 'koud' getest. Daarnaast vindt tweemaal per jaar een algehele noodstroomtest plaats waarbij de netspanning wordt onderbroken. Daaraan voorafgaand vindt er een impactanalyse plaats en wordt de test aan de hand van een draaiboek uitgevoerd. Alle betrokken partijen (gebouwbeheer, IM & ICT beheer, leverancier noodstroomvoorziening) zijn aanwezig om onvoorziene problemen bij de test direct op te lossen.

De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van de meldkamer zijn gebaseerd op efficiency, economische en politieke overwegingen en de risicokaart van het gebied.

Het gebouw is beveiligd met een toegangshek met camerabewaking. Dit gebouwencomplex kent een aantal gebruikers (politie en de meldkamer). Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van een particuliere alarmcentrale (PAC). Medewerkers hiervan bemensen de portiersloge bij de ingang. Zij zijn tot 18:00 uur aanwezig. Het toegangshek gaat om 17:30 uur dicht. Na 18:00 uur is het gebouw slechts toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers met behulp van een toegangspas. De screening en uitvoering loopt via het secretariaat van de meldkamer. De serverruimte is alleen toegankelijk voor de beheerders. Toegang wordt gelogd. Engineers van C2000 zijn gescreend en behoeven hun werkzaamheden niet onder begeleiding uit te voeren. Medewerkers van andere externe leveranciers worden altijd begeleid.

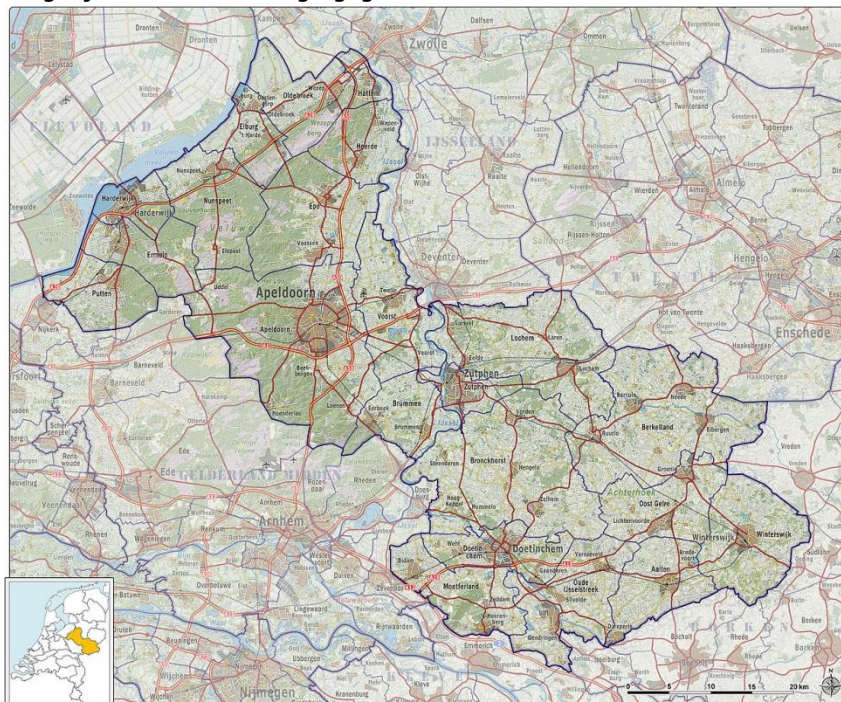
# Meldkamer Oost-Nederland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de Meldkamer Oost-Nederland is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied en risico's

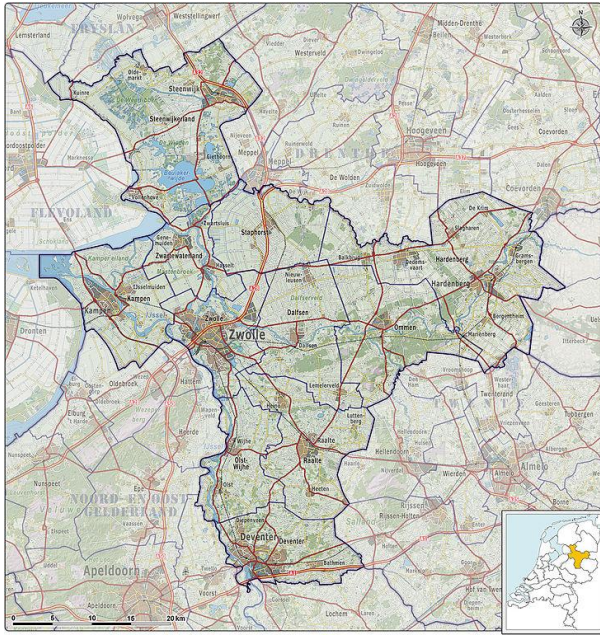
De Meldkamer Oost-Nederland (MON) bevindt zich in Apeldoorn en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio's Noord- en Oost-Gelderland en IJsselland (zie figuur 1 en 2 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio's en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's verzorgingsgebied.



Figuur 1: Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Noord-\\_en\\_Oost-Gelderland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Noord-_en_Oost-Gelderland)

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.



Figuur 2: Veiligheidsregio IJsselland

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veilighheidsregio\\_IJsselland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veilighheidsregio_IJsselland)

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de MON.

Locatie meldkamer	Apeldoorn
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland en de Veiligheidsregio IJsselland
Oppervlak verzorgingsgebied	Noord- en Oost-Gelderland: 2807,97 km <sup>2</sup> IJsselland: 1916,95 km <sup>2</sup>
Aantal inwoners	Noord- en Oost-Gelderland: 811.972 IJsselland: 512.624
Bevolkingsdichtheid	Noord- en Oost-Gelderland: 289 inwoners/km <sup>2</sup> en IJsselland: 267 inwoners/km <sup>2</sup> )
Regioprofiel	<p>Noord- en Oost-Gelderland</p> <p>Het westen van de regio kenmerkt zich door de Veluwe met als hoogste punt de Torenberg ten westen van Apeldoorn (107 meter). Gedeelten van de Veluwe, waaronder de Woldberg, zijn in gebruik als militair oefenterrein. De regio wordt doorsneden door de rivier de IJssel.</p> <p>IJsselland</p> <p>Zeer gevarieerd landschap met twee belangrijke rivieren (IJssel en Vecht). Zij voeren water af richting het IJsselmeer. Het gebied van de Weerribben (gemeente Steenwijkerland) markeert de overgang naar de Noordoostpolder.</p>
Aantal gemeenten	33 (Noord- en Oost-Gelderland: 22 en IJsselland: 11)
Risico's	<p>Noord- en Oost-Gelderland</p> <p>Diverse BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen) risicocolaties. Verspreid over de regio opslag van ammoniak. In tijden van warmte en droogte is de Veluwe gevoelig voor natuurbrand. Bij hoog water kan de IJssel buiten de oevers treden en voor wateroverlast zorgen. Kwetsbare locaties voor drinkwaterwinning in de gehele regio, met name in de Achterhoek.</p> <p>Vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelwegen, spoorwegen en water. Belangrijk 950MVA schakel/ transformatorstation bij Doetinchem. Er wordt gewerkt aan een nieuwe energietransportverbinding vanaf dit punt naar Duitsland. De Achterhoek kent een netwerk van ondergrondse buisleidingen voor transport van met name olie en gas.</p> <p>IJsselland</p> <p>BRZO risicocolaties. Risico op wateroverlast bij extreem hoogwater op de IJssel. Kwetsbare locaties voor drinkwaterwinning bij Vollenhove, Ommen, Hardenberg, Olst, en ten noorden van Deventer. Bosgebied kan bij warmte en droogte risico op natuurbrand opleveren.</p> <p>Vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelwegen en spoor. Veel hoogspanningsleidingen. Een 670MVA Productie-eenheid in Zwolle en een belangrijk Schakel- en transformatorstation. In noord-zuid richting tussen Ommen en Deventer ondergrondse buisleidingen voor transport van met name olie en gas.</p>



Bron: Nulmeting Meldkamer Oost Nederland, 20 oktober 2014.

### **1.2. Aantal meldingen**

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>2</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013</b>	12.353	20.016	12.578	2.377	3.131	1.462	12.505	13.503	7.318	<b>85.243</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 2013*</b>	58.896	73.081	33.256	8.621	7.237	2.724	45.954	36.125	12.676	<b>278.570</b>
<b>Totaal</b>	<b>71.249</b>	<b>93.097</b>	<b>45.834</b>	<b>10.998</b>	<b>10.368</b>	<b>4.186</b>	<b>58.495</b>	<b>39.628</b>	<b>19.994</b>	<b>363.813</b>

Bron: GMS MON. Definitie: Gegevens aantal telefonische meldingen per jaar per dienstblok.

\*betreft het aantal meldingen buiten 1-1-2 inclusief OMS, RBS en CCA.

NB. deze cijfers wijken af van de nulmeting van de meldkamers. Dit heeft te maken met het verschil in uitvraag dat heeft plaatsgevonden. In de nulmeting is bij de 1-1-2 meldingen uitgegaan van de netto-calls, het aantal naar een meldtafel *doorgezette* 112-calls en door centralisten op de meldtafel *opgenomen* 112 calls. Vervolgens is in de nulmeting uitgegaan van de GMS-meldingen op basis van deze 112-calls. Wanneer een GMS melding wordt omgezet in een incident verdwijnt de melding. Als voor de betreffende gebeurtenis al een incident is aangemaakt, wordt de melding hier in opgenomen. Dit vormt een verklaring van afwijkende cijfers.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De meldkamers in Zwolle (IJsselland) en Apeldoorn (Noord- en Oost-Gelderland) zijn sinds eind 2010 samengevoegd op één locatie in Apeldoorn: de Meldkamer Oost Nederland (MON). Het algemeen bestuur van de MON bestaat uit een delegatie bestuurders van de veiligheidsregio's Noord- en Oost-Gelderland (NOG) en IJsselland, leden van het regionaal college van de voormalige politieregio Noord- en Oost-Gelderland en het regionaal college van de voormalige politieregio IJsselland en bestuurders van de regionale ambulancevoorzieningen NOG en IJsselland.

Conform de Gemeenschappelijke Regeling Meldkamer Oost-Nederland kent de gemeenschappelijke meldkamer de volgende bestuursorganen: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de

<sup>2</sup> Automatische melding van brand via het Openbaar Meld Systeem: dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

voorzitter. Het algemeen bestuur bestaat uit 7 leden, 12 stemmen, als volgt aangewezen door en uit het midden van:

- a) het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland: 2 leden, 2 stemmen;
- b) het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio IJsselland: 2 leden, 2 stemmen;
- c) het regionaal college van de Politie eenheid Oost-Nederland, 1 lid, 4 stemmen;
- d) de vergunninghouder ambulancezorg Noord- en Oost Gelderland: 2 leden, 2 stemmen;
- e) de vergunninghouder ambulancezorg IJsselland: 1 lid, 2 stemmen.

Sinds de totstandkoming van de nationale politie bestaan er geen afzonderlijke regionale colleges Noord- en Oost-Gelderland en IJsselland. Daarom maakt in de huidige situatie vanuit de politie 1 vertegenwoordiger deel uit van het MON Bestuur. De eenheid Oost van de nationale politie is in de rechten van de voormalige regio's getreden en levert 1 bestuurslid vanuit de eenheidsleiding Oost. Deze heeft viervoudig stemrecht. Van de bestuurlijke vertegenwoordigers fungeert één van de vier bestuurders als voorzitter. Ten slotte beschikt het Algemeen Bestuur over een bestuurssecretaris. Deze wordt geleverd vanuit de Veiligheidsregio IJsselland.

Ter ondersteuning van het gezamenlijke bestuurlijke overleg en de besluitvorming is een veiligheidsdirectie MON ingericht. In deze veiligheidsdirectie nemen uit de afzonderlijke Veiligheidsdirectie IJsselland en Veiligheidsdirectie VNOG plaats de regionaal commandant, de directeur brandweer, de politiechef van de regionale eenheid, de directeur Publieke Gezondheid/ directeur GHOR en de coördinerend gemeentesecretaris aangevuld met de directeur van de MON en afgevaardigden van de RAV IJsselland en Witte Kruis Noord- en Oost-Gelderland. De Regionaal Commandant Brandweer VNOG als voorzitter van de Veiligheidsdirectie MON en Directeur MON zijn als adviseurs betrokken bij het Algemeen Bestuur MON.

Deze veiligheidsdirectie MON brengt advies uit over alle voorstellen en rapportages, die de directeur voorlegt aan het bestuur van de MON.

De meldkamer kent een 'Gemeenschappelijke regeling MON' waarin de samenwerking tussen de genoemde partijen is vastgelegd.

De MON is een gecolokeerde meldkamer voor politie, brandweer en ambulancezorg. De meldkamer brandweer is ondergebracht bij de veiligheidsregio's IJsselland en NOG. De regionale ambulancevoorzieningen (RAV'en) zijn zelfstandig en vallen niet onder de veiligheidsregio's. De politie valt onder de Eenheid Oost-Nederland.

#### **Directeur**

De meldkamer kent een directeur (0,5 FTE) welke gemandateerd is voor zaken die de meldkamer betreffen (multidisciplinair). De mandaten van de directeur zijn vastgelegd. Daarnaast is er een 'Instructie Directeur' welke als leidraad dient voor de werkzaamheden de directeur Gemeenschappelijke meldkamer MON. Besluitvorming met betrekking tot gemeenschappelijke zaken (beleid, opleiding, financiën etc.) vindt plaats door:

1. Directeur MON
2. De twee veiligheidsregio's zowel afzonderlijk als tezamen in de Veiligheidsdirectie MON. De Veiligheidsdirectie MON bereidt de vergaderingen van het Algemeen Bestuur MON voor
3. Het dagelijks en algemeen bestuur van de MON.

De taken van de directeur hebben betrekking op het beheer van gezamenlijke voorzieningen, samenwerking binnen de MON, overleg en samenwerking met besturen en directies van de deelnemers, een goede verhouding met het dagelijks en algemeen bestuur en relaties met externe leveranciers en dienstverleners. De directeur MON is voor 50% in dienst van de politie (executieve ondersteuning) en voor 50% bij de veiligheidsregio.

#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

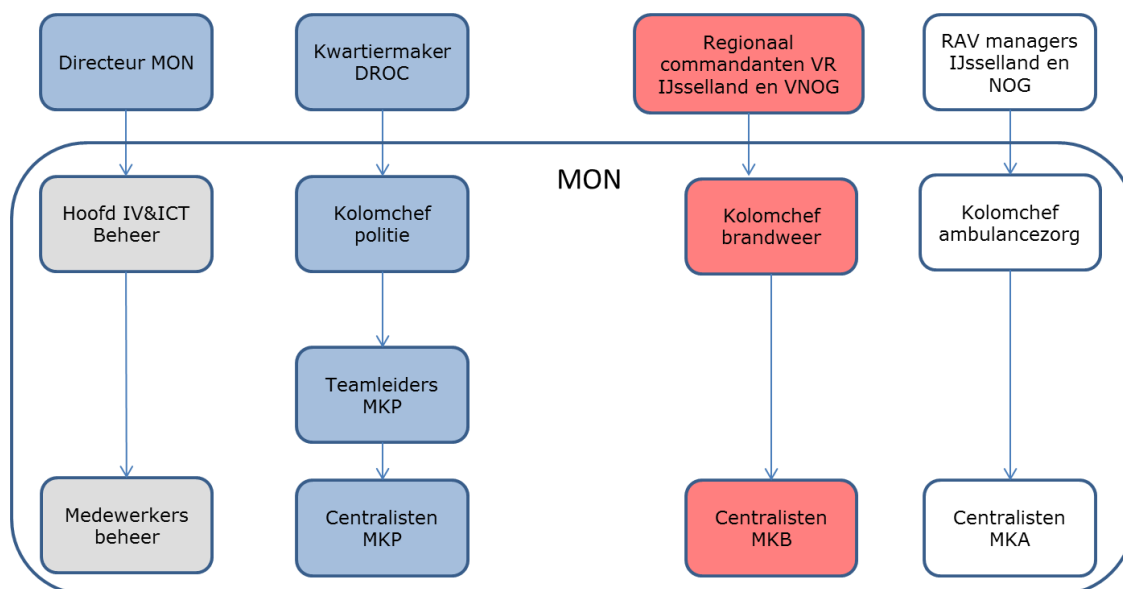
De MON bestaat uit vier kolommen. De meldkamers van de brandweer, ambulance en politie en een afdeling beheer. De kolommen van de drie disciplines hebben allen een eigen kolomchef. De

facilitaire dienstverlening met betrekking tot ICT en technische inhoudelijke samenwerking wordt vormgegeven door een gezamenlijke afdeling Informatievoorziening en ICT (IV & ICT) onder leiding van een hoofd beheer.

Voor monodisciplinaire onderwerpen zijn de kolommen zelf verantwoordelijk. De kolomchefs leggen hierover inhoudelijk geen verantwoording af aan de directeur. De kolommen leggen wel verantwoording af aan de directeur over multidisciplinaire zaken. Eens per twee weken komt het MT MON bijeen. Het MT MON bestaat uit de directeur, de secretaris, het hoofd beheer, de kolomchef ambulance, kolomchef brandweer en kolomchef politie.

### Politie

De kolomchef politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing binnen de meldkamer en legt (reeds in dit stadium van de oprichting van het DROC) verantwoording af aan de kwartiermaker DROC over het halen van normen en over dagelijkse voortgang en ontwikkelingen binnen de meldkamer (zie figuur 3).



Figuur 3: Organogram MON. Bron: Meldkamer Oost Nederland

### Brandweer

De kolomchef van de brandweer legt verantwoording af aan de regionaal commandant van IJsselland en VNOG. Vanuit deze verantwoordingslijn heeft de kolomchef twee soorten werkoverleg. Ten eerste het tactisch werkoverleg. Dit vindt een keer per zes weken plaats met de hoofden van het brandweerdeel van elke veiligheidsregio. Ten tweede bestaat op uitvoerend niveau het platform MON. Dit is een overleg met de uitvoerende medewerkers operationele voorbereiding en techniek van beide veiligheidsregio's. Dit overleg vindt ook een keer per zes weken plaats en betreft procedures en uitvoeringszaken. Daarnaast rapporteert de meldkamer brandweer elk half jaar schriftelijk over prestaties. Over de verantwoording van prestaties bestaan geen afspraken. Incidentrapporten van afgehandelde meldingen worden nadat zij zijn afgesloten in GMS doorgeleid naar achterliggende registratiesystemen (bedrijfsprocessystemen) van de aangesloten brandweerregio's. Daar worden zelfstandig rapporten gegenereerd. Voor intern gebruik ontvangt de kolomchef maandelijks rapportages over de meldkamerverwerkingstijd. De kolomchef heeft voor zijn kolom een eigen budget voor personeel en materieel.

### Ambulancezorg

De kolomchef MKA legt inhoudelijk verantwoording af aan de twee RAV managers. Dit gebeurt binnen een MT MKA. De kolomchef hanteert twee manieren van bewaken van de kwaliteit van de MKA. Eén is op cijfermatige productie, dat wil zeggen op de afhandelingstijd van een melding. Als op individueel niveau een afwijking wordt geconstateerd dan wordt dit besproken met de medewerker. De andere manier is signalering op inhoud. Met de invoering van de methode



'Haak+'<sup>3</sup> is dit volgens de meldkamer nu goed geregeld, omdat de kolomchef bij de inhoud wordt betrokken indien de kwaliteit onder het gewenste niveau is. De kolomchef kan zelfstandig beslissen over de dagelijkse gang van zaken en het aannemen van personeel zolang dat gebeurt binnen de formatie en binnen vastgestelde (financiële) kaders. Voor beleidsmatige zaken zoekt hij afstemming met zijn leidinggevende.

### **Beheer**

Het beheer van de meldkamer is ondergebracht in de afdeling Informatievoorziening en ICT (IV & ICT). Het hoofd beheer is verantwoordelijk voor het technisch- en functioneel beheer op ICT-gebied van de MON. De afdeling beheer valt hiërarchisch onder de directeur MON. Het hoofd beheer wordt inhoudelijk aangestuurd door de directeur MON. Zij hebben tweewekelijks bilateraal overleg. Daarnaast vindt tweewekelijks het MT MON plaats.

Conform de SLA die door alle partijen is getekend wordt halfjaarlijks en jaarlijks aan het MT MON gerapporteerd. Het hoofd beheer levert daartoe managementinformatie aan.

## **2. Personele invulling meldkamer**

### **2.1. Algemeen**

#### **Politie**

Onder de kolomchef van de meldkamer politie vallen drie groepschefs. Een groepschef is tevens plaatsvervangend kolomchef. De groepschefs zijn leidinggevend, lopen dagelijks op de werkvloer en handelen personeel gerelateerde zaken af. Daarbij is een groepchef verantwoordelijk voor de senior centralisten (B centralisten). De overige centralisten (centralisten A) vallen onder de andere twee groepschefs. De kolomchef voert personeelsgesprekken met de groepschefs. De directeur MON neemt voorlopig nog waar voor wat betreft de personeelszorg van de centralisten uit de voormalige politieregio IJsselland. De kolomchef bespreekt bijzonderheden ten aanzien van personeelsgesprekken met de directeur MON. Dit gaat op termijn over naar de kwartiermaker/sectorhoofd DROC. De senior centralist, ook wel inzetcoördinator genoemd, doet de coördinatie voor mono-incidenten (verdeling van taken, zicht houden op de uitvoering van de processen en daar waar nodig centralisten aanspreken op het gedrag). Soms zit hij achter de telefoon. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

#### **Brandweer**

De kolomchef voert de beoordelingsgesprekken en stuurt de operationeel leidinggevende aan. De operationeel leidinggevende heeft de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse bedrijfsvoering, planning en functioneringsgesprekken. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer beschikt over een opleidingscoördinator. Deze is verantwoordelijk voor het gehele oefenprogramma van de brandweercentralisten. De incidentele ondersteuning (onder andere communicatie en secretariaat) wordt vanuit de moederorganisaties verzorgd (VNOG en IJsselland).

#### **Ambulancezorg**

De kolomchef van de MKA geeft direct leiding aan de centralisten. De MKA kent geen teamleiders of coördinatoren. Op de werkvloer is doorgaans geen leidinggevende aanwezig. Op de MKA werken zijn de meeste centralisten verpleegkundige, er zijn drie niet verpleegkundig centralisten.

---

<sup>3</sup> Haak+: een methode voor het meten van de kwaliteit van het aannemedeel van de werkzaamheden van de meldkamercentralist.

Tabel 3: Aantal en soort functionaris werkzaam voor de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	56,6*	1 kolomchef 2 groepschefs	3 telefonisten 40,6 telefonist en centralist (centralist A) 10 senior centralist/inzet coördinator (centralist B)	Telefonist: intake Centralist: intake en uitgifte Senior centralist: coördinerend en soms intake	Politie
<b>Brandweer</b>	19	1 kolomchef 1 operationeel leidinggevende 1 opleidingscoördinator**	18 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio IJsselland en VNOG
<b>Ambulancezorg</b>	25,87	1 hoofd MKA 1 administratief medewerker (persoon)	30 verpleegkundig centralisten (personen) 3 niet verpleegkundig centralisten	Aanname en uitgifte Uitgifte en aannemen ziekenvervoer lijnen.	RAV'en

\*exclusief directeur MON; dit betreft de formatie voordat de reorganisatie politie onderdeel meldkamer is doorgevoerd (DROC)

\*\* de opleidingscoördinator is voor 0,4 fte in dienst van de MON. Voor de overige 0,6 fte is deze functionaris in gedetacheerd bij de MON (vanuit Veiligheidsregio IJsselland)

## Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 14,5 fte (inclusief het hoofd) en bestaat uit technisch- en functioneel beheerders. Sinds kort is daaraan een afdelingsassistent toegevoegd om de beheerders van de administratieve taken te ontlasten.

### **2.2. Calamiteiten coördinator**

De kolommen hebben op papier de invulling van de CaCo rol onderling verdeeld: 50% politie, 25% brandweer en 25% MKA. De CaCo is niet vrijgesteld voor zijn taak. De CaCo werkt als centralist achter de tafel. Voor de brandweer geldt dat de CaCo-dienst slechts kan worden uitgevoerd als er drie centralisten aanwezig zijn. Dit betekent dat de brandweerkolom de CaCo-dienst alleen kan invullen tijdens de vroege dienst (7-15). Zowel de brandweer als de MKA hebben vanwege een tekort aan capaciteit momenteel moeite de CaCo-diensten te vervullen. De politie neemt daarom in de praktijk het grootste deel van de CaCo-diensten voor haar rekening. Hierbij speelt ook mee dat alleen bij de politie 24/7 een senior centralist aanwezig is, die bij bijvoorbeeld ziekte relatief eenvoudig kan invallen als CaCo.

### **2.3. Bezetting**

#### **Politie**

De minimumbezetting overdag is vijf, waarvan drie centralisten (een senior) en twee telefonisten, zie tabel 5. De centralist die een melding aanneemt, doet tevens de uitgifte. Op donderdag, vrijdag en zaterdag zijn er zogenaamde horecadiensten van 14:00 uur tot 02:00 uur waarbij twee extra centralisten worden ingeroosterd. Ook heeft de meldkamer politie een dagdienst voor de neventaken zoals het opstellen van het rooster. De blauwe kolom kent geen piketdiensten voor centralisten. Wel heeft de politie een bereikbaarheidsdienst voor de groepschef en de chef meldkamer. De politie maakt geen gebruik van externe inhuur.

*Tabel 5: Minimale bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. De tabel geeft een algemeen beeld. De inspecties beschrijven de details in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	MKA
07:00 tot 15:00	5	3	5
15:00 tot 23:00	6 á 7	2	4
23:00 tot 07:00	5	2	3

#### **Brandweer**

De bezetting in de meldkamer brandweer is drie centralisten tijdens de dagdienst en twee centralisten in de avond- en nachtdienst. In verband met de werkzaamheden voor het openbaar brandmeldsysteem is tijdelijk tussen 15:00 uur en 18:00 uur een derde centralist aanwezig (ook wel middendienst genoemd). Dan zijn er nog dagdiensten van 8:00 uur tot 16:30 uur. Ook is er een centralist 24/7 op piket voor opschaling of acute uitval bij bijvoorbeeld ziekte. Met de huidige bezetting is op papier sprake van een lichte onderbezetting. In verband met een relatief laag ziekteverzuim en omdat gebruik kan worden gemaakt van een invalpoule van 3 fte externen<sup>4</sup>, levert de onderbezetting geen problemen op. De meldkamer geeft aan dat door goed in te roosteren, overwerk zelden nodig is.

#### **Ambulancezorg**

Op de MKA zitten altijd twee centralisten voor de aanname en in de ochtenddienst een extra. Een tussendienst begint tussen 08:30-09:30 uur en duurt tot 16:30-17:30 uur<sup>5</sup>. De centralisten rouleren in hun taken omdat de uitgifte van meldingen intensief is. De tussendienst begint met aanname. Na de lunch, of indien gewenst eerder gaat de dienst over in uitgifte. 's Avonds is het onderscheid tussen aanname en uitgifte minder aanwezig. De uitgifte is nog wel gescheiden per regio. Dit zijn dan allen verpleegkundigen. De MKA kent geen piketregeling. De planning kan zonder problemen worden gerealiseerd, aldus de meldkamer. Van inhuur van medewerkers is geen sprake.

### **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

#### **Politie**

##### Inwerken

Een nieuwe medewerker wordt gedurende twee maanden gekoppeld aan twee coaches. Als de medewerker een duobaan aangaat (50% basispolitiezorg, 50% meldkamer) duurt de inwerkperiode langer dan twee maanden. De coaches komen uit een interne coachpool en zijn ervaren centralisten die daarnaast goed kunnen coachen. Er vinden voortgangsgesprekken plaats tussen de medewerker, de coach en de groepschef. De centralist start met een interne cursus GMS en begint daarna met het zich eigen maken van de werkzaamheden ten aanzien van de aanname van meldingen. Zodra dit goed gaat, begint de centralist aan het uitgifteproces. Na de inwerkperiode volgt de centralist nog de basiscursus centralist aan de Politieacademie. Die duurt in totaal drie weken (niet aaneengesloten). Een aangewezen collega blijft vervolgens beschikbaar als vraagbaak voor de nieuwe centralist.

<sup>4</sup> Een zzp'er, een werkstudent en een medewerker beheer meldkamer.

<sup>5</sup> De tussendienst is in het schema wel meegeteld met de dagdienst maar niet met de late dienst.

### Oefenen

Centralisten oefenen op specifieke onderdelen, zoals een nieuwe versie van GMS of werkprocessen. Vorig jaar is er vanuit de e-learning omgeving een nulmeting uitgevoerd onder de medewerkers om het kennisniveau te peilen op de onderwerpen portofoongebruik, GMS, GIS en C2000. Het doel was om zicht te krijgen op wat nog ontwikkeld moet worden. De uitkomsten van de nulmeting waren wisselend. Meerdere keren per jaar vinden gerichte CaCo-oefeningen plaats, alsmede opleidingen voor het functioneren binnen een SGBO organisatie<sup>6</sup>. Sommige SGBO en CaCo-oefeningen zijn gericht op kenmerken specifiek voor de regio. Het voornaamste doel is echter samenwerking omdat dit nog in de opbouwfase verkeert.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De nieuwkomer krijgt een mentor toegewezen en draait in eerste instantie dagdiensten mee. Daarna volgen onregelmatigheidsdiensten, die zoveel mogelijk zijn gekoppeld aan het rooster van de mentor. De aanname is een kritisch proces. Nieuwe centralisten beginnen daarom met de uitgifte van meldingen en daarna pas met de aanname. Na vier tot zes maanden draait de centralist volledig mee in het rooster. De landelijke opleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie is geen vereiste.

#### Oefenen

De rode kolom heeft vijf procent van de tijd gereserveerd voor oefenen waardoor volgens de meldkamer veel oefening mogelijk is. Iedere centralist heeft jaarlijkse oefendagen, deels achter de tafel in werktijd. In 2013 heeft een externe instructeur een GMS opfriscursus verzorgd. Recentelijk is een werkgroep ingesteld die zich bezighoudt met het bijscholen en het up-to-date houden van de brandweercentralisten. Voor 2014 is een oefenplan opgesteld dat bestaat uit vier blokken. Het eerste blok richt zich op gevaarlijke stoffen, het tweede blok op natuurbrandbestrijding, het derde en vierde blok op hulpverlening en waterongevallen. Iedere centralist wordt voor deze opleidingen ingeroosterd in groepen van zeven tot negen personen. De opleidingen zijn inmiddels van start gegaan.

### **Ambulance**

#### Inwerken

Het inwerkplan sluit aan bij de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg en duurt twee maanden. Gedurende die periode is de centralist bovenformatief. Er wordt getracht de centralist te koppelen aan een en dezelfde persoon. De kennis en vaardigheden van de nieuwe medewerker worden uiteindelijk getest met een langdurige casus.

#### Oefenen

Na afloop van het inwerktraject geldt voor alle witte centralisten het reguliere opleidingsproces en het 'Haak+' programma. Voor scholing is 48 uur per centralist per jaar beschikbaar. Een centralist en een regionaal opleidingscoördinator maken samen een opleidingsactiviteitenplan voor een jaar. Een deel van de uren is al in het plan belegd, zoals landelijke bijscholing en e-learning. Een à twee keer per jaar vindt een verplichte bijscholingsdag plaats via de Academie voor Ambulancezorg, bijvoorbeeld op het onderwerp psychiatrie of verloskunde. Drie keer per jaar organiseert de lokaal opleidingscoördinator (LOC-er) binnen de witte kolom een bespreking van casuïstiek.

Een keer per jaar vindt een multidisciplinaire oefening plaats vanuit de GHOR.

### **Multidisciplinair oefenen**

Het MT MON heeft een portefeuillehouder voor multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen. De MON organiseert themadagen. De centralisten worden geacht deel te nemen aan deze

---

<sup>6</sup> SGBO: Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden

themadagen. Multi oefeningen worden gepland voor de rol van CaCo en voor de (grote) systeemtest.

### 3. Taakuitvoering meldkamer

#### 3.1. Algemeen

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de MON bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten<sup>7</sup>.

De politiemeldkamer kent enkele aanvullende taken zoals het inschakelen van Burgernet, het monitoren van Aware en werkzaamheden voor LiveView (koppeling met commercieel systeem voor inbraakmeldingen/meekijken camerabeelden tijdens een overval)<sup>8</sup>. Niet-spoedmeldingen op het nummer 0900-8844 komen overdag binnen op het PSC. 's Nachts neemt de meldkamer politie de niet-spoedmeldingen aan. De centralist kan de melding dan direct uitgeven, een melding maken voor de volgende dag of laten terugbellen.

De MKA heeft als neventaak het optreden als laatste schakel in de waarnemingsdienst voor verloskundigen, de GGD arts en de crisisdienst.

#### 3.2. Werkprocessen<sup>9</sup> aan de hand van een casus<sup>10</sup>

##### Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het Politie Service Centrum neemt 1-1-2 lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbindt door met de juiste kolom<sup>11</sup>. 's Nachts is het Politie Service Centrum gesloten. Het aannemen van de vaste 1-1-2 lijnen is dan een multidisciplinaire taak. De werkafpraak is dat de brandweer dan als eerste de 1-1-2 lijnen aanneemt. Als de brandweer het te druk heeft kunnen anderen ook opnemen. Er is geen overloop van meldingen tussen de kolommen van de meldkamer.

##### Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en

<sup>7</sup> Na wederhoor: de meldkamer brandweer heeft als neventaak de OMS meldingen voor Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. Voor Veiligheidsregio IJsselland worden deze werkzaamheden binnenkort ook uitgevoerd. Daarnaast wordt door de centralisten een gedeelte van storing beheer gedaan voor het openbaar brandmeldsysteem alsmede in en uit test zetten.

<sup>8</sup> Na wederhoor: de inzet voor speciale werkzaamheden betreft ongeveer 1 fte overdag en 1 fte voor de avond.

<sup>9</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>10</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>11</sup> Bij vaste telefonie 112 vraagt het Politie Service Centrum: 'wat wilt u melden?' in plaats van 'wie wilt u spreken?'.

dergelijke. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. Bij het intikken van een specifiek adres of locatie in GMS wordt in sommige gevallen de benodigde informatie getoond. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('de meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd of de centralist doet dit handmatig. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>12</sup> welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. Bij de uitgifte is de meldkamertafel in districten opgedeeld. De uitgiftecentralist heeft altijd een buddycentralist naast zich bij de afhandeling van de melding. Indien er sprake is van inzet van een buurregio, wordt deze regio telefonisch geïnformeerd door de buddycentralist.

Het GMS systeem is gekoppeld aan GIS, C2000 en de voertuigen zijn uitgerust met AVLS<sup>13</sup>. Binnenkort worden alle portofoons voorzien van GPS zodat de meldkamer kan zien waar alle dienstdoende agenten (niet alleen noodhulp) op straat zich bevinden. De meldkamer heeft geen zicht op noodhulpeenheden van de buurregio. Na samenvoeging van de andere voormalige politie regio's zullen ook die portofoons voorzien worden van GPS zodat de meldkamer zicht heeft op alle agenten die zich in de omgeving van het incident bevinden.

De eenheden die ter plaatse gaan, hebben geen voorzieningen die meelesen in GMS mogelijk maakt. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. Op die wijze worden de eenheden dan ook gealarmeerd.

De centralist heeft de regie en houdt deze tot aan de afhandeling van het incident. De centralist zorgt ervoor dat het gebied dekkend blijft door te schuiven met de voertuigen.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Dan worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat handmatig doen. Als alle disciplines zijn aangemeld, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment zijn de andere kolommen ook geïnformeerd. Centralisten voeren tijdens een dienst zowel de intake als de uitgifte uit.

GMS levert op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel<sup>14</sup>. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De meldkamer brandweer maakt

---

<sup>12</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>13</sup> Automatic Vehicle Location System.

<sup>14</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

gebruik van de statische Kazernevolgordetabel<sup>15</sup>. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert vervolgens de benodigde eenheden via de pager (P2000). De meldkamer kan de korpsen in Gelderland-Midden die grenzen aan de eigen regio rechtstreeks alarmeren, maar de centralist kan in het systeem niet zien waar ze zich bevinden. Daarnaast bestaat telefonisch contact en loopt de melding veelal mee op de lichtkrant van de buurmeldkamer. De meldkamer brandweer onderzoekt momenteel of de lichtkrant ook voor de overige aangrenzende regio's mogelijk is.

De brandweercentralist monitort de restdekking, maar is niet verantwoordelijk voor het borgen van de dekking.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist (verpleegkundige) met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het aantal slachtoffers, het soort letsel, de aard en de omvang van het ongeval.

De MKA in Apeldoorn werkt met de Landelijke Standaard Meldkamer Ambulancezorg<sup>16</sup>. Dit is een naslagwerk en geen beslisboom zoals ProQA. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van een ambulance en zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Na het zeker stellen van de locatie/het adres stuurt de centralist al een ambulance. De meldkamer werkt met DIA (Directe Inzet Ambulance). Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft ontvangen van de melder kan eventueel de prioriteit van de melding worden gewijzigd naar A1 (spoed met signalen).

De intakecentralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Het systeem geeft dit automatisch aan. De centralist kan ook zelf bepalen welke ambulances worden ingezet. Via GIS is daarbij zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor wat betreft het duiden van de beschikbaarheid komen de kleuren van de ambulances in GIS niet overeen met de kleuren van de ambulances in de eigen regio. Voor inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer.

De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het medisch kladblok in GMS en de overige informatie in het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en brandweer. De intakecentralist geeft de informatie soms al eerder aan de uitgiftecentralist door en pas later aan de andere kolommen. Het inzetvoorstel van de intakecentralist komt via GMS bij de uitgiftecentralist. Men zit naast elkaar, maar informatie wordt zoveel mogelijk via het systeem aan elkaar doorgegeven.

De uitgiftecentralist voert het inzetvoorstel uit en alarmeert de voertuigen via P2000. De ambulance krijgt een melding in de MDT (mobiele dataterminal). De desbetreffende auto's moeten binnen één minuut naar de meldkamer reageren. Zij geven per portofoon aan welke melding ze hebben ontvangen en wat de locatie van de melding is. Indien de ambulance niet tijdig reageert, wordt de centralist daar via een geluidssignaal op gewezen. De uitgiftecentralist heeft verder via de mobilfoon contact met de ambulance. De uitgiftecentralist kan taken delegeren aan de intakecentralist. Bij ingewikkelde zaken komt het bijvoorbeeld voor dat de intakecentralist zelf contact heeft met eenheden om de casus toe te lichten maar normaliter doet de uitgiftecentralist dat.

---

<sup>15</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

<sup>16</sup> Kort na het bezoek van de inspectie is de meldkamer overgegaan op NTS (Nederlands Triage Systeem).

Met een schuifmodule bewaken de centralisten de restdekking. Voor het schuiven zijn regels vastgelegd, bijvoorbeeld welke regiopost als eerst moet worden bijgevuld. Ambulances statussen zelf dat ze weer vrij zijn.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De MON kent geen gemeenschappelijke briefing. Voor alle disciplines wordt wel een presentatie gepresenteerd op een groot scherm op de werkvloer. Het scherm is bedoeld voor multidisciplinaire doeleinden maar toont momenteel voornamelijk politie specifieke informatie.

De overdracht van een dienst aan een volgende collega gebeurt bij alle disciplines aan de meldkamertafel. Op de meldkamer politie verwerkt de inzetcoördinator belangrijke informatie uit de individuele dienstoverdracht in de presentatie. Medewerkers van de disciplines wisselen verder informatie uit per mail en in het werkoverleg. De MKA kent nieuwsbrieven en intranet.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het nu afhankelijk van de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Indien dat het geval is wordt door de centralisten van de andere kolommen soms mondeling nadere informatie over het desbetreffende incident doorgegeven of opgevraagd. Men loopt dan even naar elkaar toe. Omdat er binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De MKA deelt de informatie in dit kladblok niet met de andere kolommen.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1 Inrichting ICT en telecom**

De afdeling IV & ICT (beheer) heeft het technisch en functioneel beheer op ICT gebied van de MON, het beheer van C2000 en de randapparaten als taken. Beheer voert bijna alle werkzaamheden (95%) met betrekking tot technisch- en functioneel beheer zelf uit<sup>17</sup>. Die zaken die aan een leverancier zijn uitbesteed worden altijd onder aansturing van beheer, ter plaatse, uitgevoerd (niet op afstand door leveranciers). De afdeling beheer heeft de regie bij alle ICT en telecom werkzaamheden<sup>18</sup>.

#### **Leveranciersmanagement**

De gestelde eisen aan ICT zijn in een SLA/DAP vastgelegd. Over het zelfstandig aanschaffen van apparatuur/applicaties zijn afspraken gemaakt in de gemeenschappelijke regeling. Aanschaf vindt plaats op basis van een begroting, waarbij wordt gekeken naar afschrijving en vervangen. Een conceptbegroting gaat naar het bestuur ter accordering. Bij verzoek van de directeur MON voor een applicatie of functionaliteit zoekt de afdeling beheer in de markt naar leveranciers die het gevraagde kunnen leveren. Ook kijkt beheer of het gewenste al in gebruik is bij een andere meldkamer, waarna contact wordt gezocht met de beheerders van die meldkamers. Waar mogelijk wordt aan meerdere leveranciers een offerte gevraagd. Bij selectie van de leverancier kijkt beheer niet alleen naar de prijs. Kwaliteit en service spelen een grote en soms doorslaggevende rol. Bij een definitieve keuze van een leverancier worden de betrokken medewerkers altijd gescreend voordat ze werkzaamheden op de meldkamer mogen uitvoeren.

Sturing op de prestaties van diensten vindt plaats door te kijken naar de inhoud van de SLA's, naar het aantal storingen en naar gebruikerservaringen. Op basis van deze informatie worden

---

<sup>17</sup> Na wederhoor: IV&ICT beheert ook de communicator voor de brandweer en het VOS systeem van de politie. De Bovenregionale Care voor de berekening van KVT (Kazerne volgorde Tabel) wordt technisch ondersteund door IV&ICT. Vooralsnog alleen voor de regio's IJsselland, NOG en Gelderland-Midden. In de nabije toekomst zullen de regio's Twente en Gelderland-Zuid ook deelnemen.

<sup>18</sup> Na wederhoor: daarnaast beheert de afdeling IV&ICT het TOP-domein (gezamenlijk domein met Meldkamer Noord Nederland) en de infrastructuur waar de systemen van meldkamer Gelderland-Midden op draaien.



gesprekken met leveranciers gevoerd. De SLA's bevatten de normale onderdelen als response- en oplostijden en beschikbaarheid. Beheer maakt een kostenafweging tussen wat de gebruiker aan beschikbaarheid wenst en de daarmee samenhangende kosten. Dit kan betekenen dat een best effort clause in het contract wordt opgenomen. De MON kent alleen 24-uurs ondersteuning van derden.

#### **4.2 Management van de dienstverlening**

De beheerprocessen zijn gebaseerd op de BiSL<sup>19</sup>. De processen zijn echter zo beschreven dat zowel BiSL als ITIL<sup>20</sup> gehanteerd kunnen worden.

De afdeling beheer stelt ten aanzien van KPN de eis dat de afdeling wordt ingelicht indien KPN storingen ondervindt of werkzaamheden gaat uitvoeren die van invloed zijn op het functioneren van de meldkamer. Onderhoud aan systemen wordt als uitval aangemerkt en bij de beschikbaarheidsbepaling meegenomen. Software updates worden door leveranciers uitgevoerd op basis van door beheer gestelde eisen.

#### **Incidentproces**

Beheer en de MON hebben in een SLA vastgesteld wat de essentiële systemen zijn voor het primaire proces. Procedures zijn beschreven. Bij uitval van een willekeurig systeem op de meldkamer handelt beheer conform de beschreven incidentprocessen.

Bij uitval van de telefonie treedt het Commando Meldkamer Incidenten in werking en worden alle leidinggevend en IV & ICT gealarmeerd en wordt direct contact met de betrokken leverancier gemaakt.

Bij een storing worden de technisch beheerders geïnformeerd als de centralisten het probleem zelf niet kunnen verhelpen. De beheerders zijn overdag aanwezig. In de avond is een piketfunctionaris ICT bereikbaar. Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden over beheer. De afdeling is goed bereikbaar, werkt snel en begrijpt waaraan de meldkamer behoefte heeft. Storingen aan internet of TV hebben niet altijd prioriteit.

#### **4.3 Integraal risicobeheer**

De vitale sectoren zijn geïnventariseerd door Conflict Crisisbeheersing en het Regionaal Team Crisiscommunicatie. DDoS-aanvallen worden door de afdeling beheer gemonitord en gelogd. Een back-up van systemen/data worden buiten het pand in een kluis opgeslagen. GMS heeft realtime een back-up in de meldkamer Noord-Nederland en andersom. De MON heeft naar de risico's van de locatie van het pand gekeken. Buiten een nabijgelegen benzinstation bestaan, voor zover bekend, geen risico's.

#### **4.4 Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

De ICT is up-to-date. Windows XP is vervangen. In 2015 zal het arbitragesysteem vervangen moeten worden. Beheer geeft aan te zullen blijven vervangen wat vervangen moet worden. De medewerkers zijn tevreden over het functioneren van de ICT.

##### **Redundantie**

Telefonie komt gesplitst op twee servers binnen. C2000 komt van twee kanten het gebouw binnen. Bij het wegvallen van de telefonie op het arbitragesysteem kunnen, door middel van de

---

<sup>19</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

<sup>20</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

calamiteitenschakeling, zowel 1-1-2 meldingen als de gewone gesprekken binnenkomen op noodtoestellen die op de meldkamertafels worden gezet.

### **Piekbelasting**

Piekmomenten zijn op basis van ervaringen uit het verleden in kaart gebracht en het systeem is daarop ingericht. Indien de lijnen van de MON bezet zijn komen melders in de wachtrij. Wanneer de wachtrij vol is worden melders doorgezeten naar de meldkamer Noord-Nederland. Voorheen werden de melders terug verbonden naar de Landelijke Eenheid. De nieuwe werkwijze van doorzetten naar een andere meldkamer wordt door sommigen ervaren als een verslechtering. De routering vindt in principe in Driebergen plaats. Daarnaast heeft de MON de beschikking over een eigen 088-reeks om middels de zogenaamde 'location controle' de gekoppelde nummers naar een ander locatie door te routeren. Intern is de afspraak tussen de kolommen dat altijd 'warm' wordt doorverbonden zodat een gesprek altijd doorkomt. De centralisten zijn niet op de hoogte van de wachtrij.

Verder kan het PSC de overloop van politie meldingen opvangen. Zij filteren 1-1-2-meldingen die via de vaste lijn binnen komen, door te vragen wat men wil melden. Op de meldkamer is geen overloop van meldingen tussen de kolommen.

### **Uitwijkprocedure<sup>21</sup>**

Voor alle kolommen geldt dat het IBT(opleidings)-centrum van de politie in Zutphen de fysieke uitwijklocatie is voor de aanneming van 1-1-2 en de meldkamer Noord-Nederland voor de uitgifte. De centralisten hebben in Zutphen en Drachten dezelfde faciliteiten, zoals GMS. Bij een uitwijk naar Drachten werkt de MKA in het eigen systeem en niet in ProQA<sup>22</sup>. Het is de centralisten van de drie disciplines duidelijk wat zij moeten doen in geval er moet worden uitgeweken. Voor de centralisten staan uitwijkcoffers klaar met daarin onder andere het draaiboek.

Zoals vermeld treedt , als de telefonie wegvalt, het Commando Meldkamer Incidenten in werking. Alle leidinggevendenden worden dan gealarmeerd, alsmede de afdeling beheer. De uitwijkprocedure treedt in werking na overleg tussen de CaCo, het hoofd beheer en de directeur MON. Beheer legt dan direct contact met de betrokken leverancier.

Begin 2014 heeft een grote multidisciplinaire oefening van de uitwijk plaatsgevonden. Hierbij is het proces getest door een groep centralisten te laten inloggen op de nieuwe werkplek (Drachten) en daadwerkelijk de aansturing over te nemen. Een aantal centralisten ging bij de uitwijk oefening naar Zutphen. Daarnaast vinden geregeld kleinere gezamenlijke oefeningen plaats. Voor de kleinere oefeningen worden steeds andere centralisten ingeroosterd<sup>23</sup>. Alle witte centralisten hebben de uitwijk geoefend middels oefenkaarten, waarbij ze leerden over de technische handelingen en de communicatie met de ambulances.

### **Energie, locatie en beveiliging**

De MON beschikt over UPS'en. De UPS heeft een capaciteit van vier uur. Binnen de technische ruimte zijn accu's aanwezig om apparatuur (C2000) van spanning te voorzien. De MON heeft daarnaast één noodstroomgenerator<sup>24</sup>. Via het MDC kan de MON indien nodig de beschikking krijgen over meer mobiele generatoren.

Gebouwbeheer (politie) is verantwoordelijk voor (het testen van) de noodstroomgenerator. Testen vinden zowel onaangekondigd als aangekondigd plaats. Beheer wil wel ongeveer twee weken van

---

<sup>21</sup> het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>22</sup> Drachten heeft ProQA, een systeem dat de centralisten uit Apeldoorn niet kennen.

<sup>23</sup> De meldkamer laat niet alle centralisten tegelijkertijd oefenen met de uitwijk omdat dit teveel impact heeft op de capaciteit.

<sup>24</sup> Na wederhoor: Er zijn noodstroomaggregaten, koelvoorzieningen en no breaks aanwezig.

tevoren van het testen op de hoogte te zijn, ondanks het feit dat de meldkamer zelf niets van het testen merkt. De afdeling beheer wil een inschatting van eventuele risico's kunnen maken.

De inspectie heeft geen informatie ontvangen over de afweging de meldkamer te vestigen in het huidige pand. De meldkamer is destijds mee verhuisd naar het nieuwe pand van de politie.

De MON heeft veel geïnvesteerd in de fysieke beveiliging van de meldkamer. Buiten het pand zijn maatregelen getroffen zodat men niet eenvoudig met bijvoorbeeld een voertuig bij de B-toren (waarin de meldkamer is gevestigd) kan komen. Intern is de toegang bemoeilijkt door een aparte autorisatie voor de B-toren. De technische apparatuur, zoals bijvoorbeeld servers, staat in een technische ruimte. Toegang tot deze ruimte wordt verkregen door middel van tags en fingerprints. De afdeling beheer is verantwoordelijk voor de toegangscontrole van de meldkamer en beheerruimte<sup>25</sup>. De directeur MON is eindverantwoordelijk. In een MT beveiligingsdocument is vastgelegd welke functionarissen waar binnen mogen komen (tags) en waar niet.

Een keer per jaar laat de afdeling beheer door een extern bedrijf testen hoe veilig het ICT domein is (de zogenaamde hackerstest). Dit domein wordt dan op een aantal security issues getest en dit wordt in een rapport vastgelegd.

---

<sup>25</sup> Het toegangsbeleid wordt niet door middel van een red team gecontroleerd, maar steekproefsgewijs door de afdeling beheer.

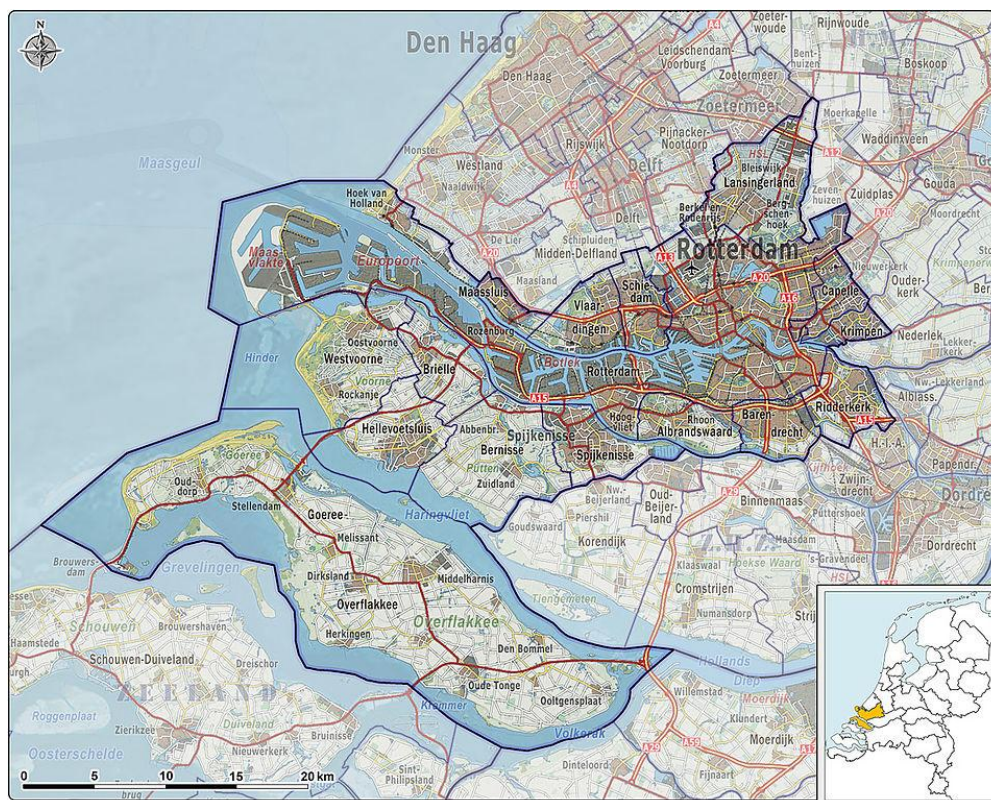
# Meldkamer Rotterdam-Rijnmond

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de meldkamer Rotterdam-Rijnmond is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer Rotterdam-Rijnmond bevindt zich in Rotterdam en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Rotterdam-Rijnmond, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Rotterdam-Rijnmond](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Rotterdam-Rijnmond).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Rotterdam-Rijnmond.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Rotterdam</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer</b>	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	865,6 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	1.228.900 (2006)
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	1424,48
<b>Regioprofiel</b>	De regio kent dunbevolkte plattelandsgemeenten als Dirksland en Goedereede en het verstedelijkte gebied van Rotterdam en omstreken. De samenstelling van de bevolking en de aard van de economische bedrijvigheid varieert sterk. De regio bevat een wereldhaven met haar scheepvaart, transport- en overslagbedrijven en andere 'spin-off', de petrochemische industrie, maar ook uitgestrekte landbouwgebieden, visserij en financiële en zakelijke dienstverlening.
<b>Aantal gemeenten</b>	16 sinds 1/1/2014 en per 1/1/2015 wordt dit aantal 15.
<b>Risico's</b>	<p>De regio Rotterdam-Rijnmond is een belangrijk verkeersknooppunt. De aanwezigheid van het maritiem-petrochemisch complex van het haven- en industriegebied is bepalend voor de risicokarakterisering van de veiligheidsregio. Jaarlijks doen zo'n 35.000 zeeschepen en 130.000 binnenvaartschepen met passagiers en goederen – waaronder chemicaliën – de Rotterdamse haven aan. Transport naar het achterland verloopt via weg, water, rail en buisleidingen. Binnen het gebied vindt grootschalige op- en overslag plaats. BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen) risicolocaties, vooral rondom de Botlekhaven.</p> <p>In de regio vinden regelmatig grootschalige evenementen plaats. Van popconcerten en voetbalwedstrijden in stadion De Kuip tot de Rotterdamse marathon, Wereldhavendagen, muziekfestivals, zeilwedstrijden, grote braderieën en demonstraties.</p> <p>Een groot deel van de nieuwere wijken ligt (ver) beneden zeeniveau. Ze worden beschermd door duinen, dijken en de Deltawerken met haar beweegbare stormvloedkering. De ligging van woon- en industriegebieden rondom de rivieren brengt grote infrastructurele kunstwerken – bruggen en tunnels – met zich mee.</p> <p>Charter- en lijnvluchten met middelgrote passagiersvliegtuigen vliegen van en naar Rotterdam The Hague Airport.</p>

Bron: Regionaal risicoprofiel 2012 veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

## 1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, RTIC en Politie Service Centrum (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer per discipline per dienst.

	Politie		Brandweer		Ambulancezorg		Totaal
	Dag 7-23	Nacht 23-7	Dag 7-23	Nacht 23-7	Dag 7-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013*</b>	89.075	32.936	10.044	2.994	36.538	10.340	<b>181.927</b>
<b>Aantal meldingen <u>buiten</u> 1-1-2 2013**</b>	160.121	47.358	11.364	1.664	61.776	7.167	<b>289.450</b>
<b>Totaal</b>	<b>249.196</b>	<b>80.294</b>	<b>21.408</b>	<b>4.658</b>	<b>98.314</b>	<b>17.507</b>	<b>471.377</b>

Bron: Overzicht inkomende meldingen periode 2013 GMK Rotterdam-Rijnmond

\* De bron is GMS. Het betreft hier alle inkomende 1-1-2 meldingen; zowel vast als mobiel. Buiten de scope vallen de 1-1-2 meldingen die via het noodnet of via een buitenlijn binnengekomen zijn. Tevens is niet gekeken

*naar de afsluitcode van de melding (dubbele melding, misbruikt, et cetera) of dat de melding een incident is geworden.*

*\*\* De bron is GMS. Het betreft hier alle inkomende meldingen welke zijn binnen gekomen buiten de 1-1-2 telefonie om. Er is niet gekeken naar de afsluitcode van de melding (dubbel melding, extra melder, et cetera) of dat de melding een incident is geworden.*

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

In een samenwerkingsconvenant (2007) hebben de politie en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond afspraken vastgelegd over het in stand houden van een gemeenschappelijke meldkamer (GMK). Daarin is opgenomen dat ten behoeve van de multidisciplinaire aansturing en het beheer van de GMK een directieteam meldkamer (DTGMK) bestaat. Het directieteam bestaat uit de algemeen directeur veiligheidsregio, de directeur brandweer die tevens regionaal brandweer commandant is, een vertegenwoordiger van de eenheidsleiding van de politie, de directeur RAV, de directeur meldkamer en het hoofd meldkamer. Alle multidisciplinaire besluiten die de disciplines aangaan worden in het DTGMK genomen.

Het samenwerkingsconvenant spreekt over de directeur GMK, sinds 2011 is deze lijn gewijzigd. Er is een hoofd GMK toegevoegd voor alle drie de disciplines naast de directeur GMK vanuit de Veiligheidsregio. Het hoofd GMK is namens het DT GMK de dagdagelijkse leiding van de GMK en draagt zorg voor de uitvoering van het beleidsplan en is verantwoordelijk voor de operationele aansturing en opschaling. Het hoofd GMK legt verantwoording af aan het DT GMK voor de multi zaken, het algehele beheer en in stand houden van de meldkamer. Voor de witte kolom legt het hoofd GMK verantwoording af aan de RAV in het tactisch management overleg. Voor de blauwe kolom legt het hoofd GMK verantwoording af in het DMO EXO van de politie. Verder bestaat binnen de veiligheidsregio een directieraad/directeurenoverleg. Hierin hebben dezelfde personen zitting als in het DT GMK, behalve het hoofd GMK en de politie. De directieraad neemt besluiten over de formatie en budgetverdeling binnen de veiligheidsregio.

De meldkamer brandweer en ambulance vallen organisatorisch onder de veiligheidsregio. De directeur risico- en crisisbeheersing van de veiligheidsregio is de formele directeur van de meldkamer. De RAV in Rotterdam-Rijnmond is een coöperatie (genaamd AZRR) tussen twee ambulancediensten: een publieke ambulancedienst, die onder de veiligheidsregio valt, en een particuliere ambulancedienst. In een overeenkomst hebben de diensten afspraken vastgelegd over de prestaties en taken van de MKA. De wijze waarop de MKA dit organiseert is de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio.

De meldkamer politie maakt onderdeel uit van de regionale meldkamer, maar is in de organisatie van de regionale eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC omvat de 1-1-2-centrale, de meldkamer politie en het Real Time Intelligence Center (RTIC). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer.

De Gemeenschappelijke Meldkamer is beheersmatig ondergebracht bij de veiligheidsregio.

#### **Directeur**

De GMK staat onder leiding van een hoofd GMK<sup>2</sup>. Het hoofd GMK legt verantwoording af over de taken (de taken zoals beschreven in het samenwerkingsconvenant) aan de directeur GMK. Het hoofd GMK stuurt de afdelingschefs van de drie disciplines aan en voert met hen functioneringsgesprekken. Het hoofd GMK heeft daarnaast de dagelijkse leiding over de meldkamer politie inclusief het mandaat voor het personeelsbeheer. Het hoofd GMK legt ten behoeve van de uitvoering van deze monodisciplinaire politietaken verantwoording af aan de eenheidsleiding. Het hoofd GMK is gedetacheerd vanuit de politie bij de veiligheidsregio.

---

<sup>2</sup> Bij wederhoor van het meldkamerbeeld laat de GMK weten dat het hoofd meldkamer een andere aanstelling heeft gevonden en dat de functie, vanwege de vele ontwikkelingen, niet op dezelfde wijze wordt ingevuld.

#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

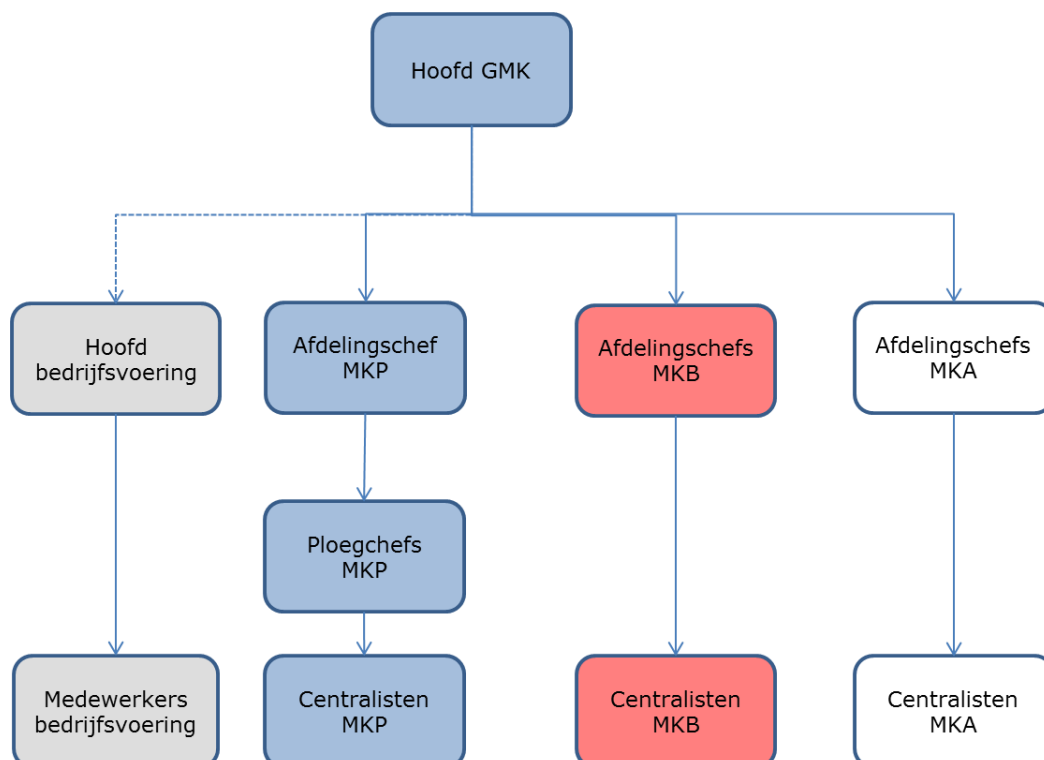
Voor afstemming binnen de meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande het hoofd GMK, het hoofd bedrijfsvoering en een afdelingschef vanuit iedere discipline. Het MT overleg van de GMK vindt iedere veertien dagen plaats.

De GMK is op zowel de mono- als multiprocessen van ambulance, brandweer en politiezorg ISO 9001:2008 gecertificeerd. Daarnaast is de MKA HKZ gecertificeerd. De meldkamer meet daarnaast driejaarlijks de burgers tevredenheid via een klanttevredenheidsonderzoek onder burgers die 1-1-2 hebben gebeld.

De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Hierna beschrijven de inspecties per discipline de verantwoordingslijnen.

#### **Politie**

Het hoofd GMK heeft de dagelijkse leiding over de meldkamer politie. Het hoofd GMK legt als verantwoordelijke voor de blauwe kolom verantwoording af aan de eenheidsleiding (zie figuur 2). Onder het hoofd GMK valt een afdelingschef politie. Deze is mede verantwoordelijk voor het beleid, heeft een aantal portefeuilles en neemt deel aan diverse overlegstructuren.



*Figuur 2: Organogram van de GMK Rotterdam-Rijnmond*

#### **Brandweer**

Twee afdelingschefs meldkamer brandweer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de operationele en tactische aansturing van brandweerpersoneel. Budgettaire zaken bespreken zij met het hoofd GMK. De verantwoordingslijn voor de brandweerkolom loopt via het hoofd GMK naar de directeur GMK van de veiligheidsregio en via het DT GMK of de directeur naar de regionaal commandant. De resultaten op de landelijke normen voor de brandweer legt de afdeling beheer vast in managementrapportages. Het MT GMK bespreekt de rapportages en stuurt op verwerkingstijden.

#### **Ambulancezorg**



De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse leiding ligt bij de twee afdelingschefs MKA. De afdelingschefs hebben (binnen de formatie) mandaat voor de invulling van personeel en projecten aangaande de MKA. De prestaties van de MKA moeten voldoen aan de in AZRR-verband vastgestelde normen. De verantwoordingslijn over de prestaties richting de veiligheidsregio loopt van de afdelingschefs MKA via het hoofd GMK naar de directeur GMK van de veiligheidsregio. De verantwoordingslijn richting de RAV loopt eveneens via het hoofd GMK. Voor afstemming met de RAV bestaan twee overleg vormen:

- Het OMT (operationeel management team), met afdelingschefs van de MKA, operationeel managers van de ambulancediensten en medisch managers van de ambulancediensten.
- Het TMO (tactisch management overleg), met het hoofd GMK, de afdelingschefs van de ambulancediensten en de MMA (medische manager ambulancezorg).

Daarnaast bestaat het directeurenoverleg tussen de algemeen directeur van de veiligheidsregio en de RAV.

De RAV stelt managementrapportage's op met betrekking tot de landelijke door AZRR gestelde normen. De afdeling beheer levert sturingsrapportages voor de MKA. Het MT GMK en het TMO bespreekt de rapportages en verbeterpunten ten aanzien van de prestaties en de werkprocessen.

### **Beheer**

Binnen de meldkamer Rotterdam-Rijnmond is de technische en algemene ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling Bedrijfsvoering die bestaat uit een onderdeel beheer en een stafbureau. De afdeling Bedrijfsvoering staat onder leiding van het hoofd Bedrijfsvoering (figuur 2). De formele verantwoordingslijn van het hoofd bedrijfsvoering is aan het hoofd GMK. Beiden hebben tekenbevoegdheid voor zaken op het gebied van beheer. Omtrent eventuele SLA's die met het oog op het beheer van meldkamersystemen met de disciplines zijn afgesloten hebben de inspecties geen informatie verkregen<sup>3</sup>.

Het hoofd GMK is operationeel verantwoordelijk voor de continuïteit van de meldkamer en uiteindelijk ook voor continuïteit van de ICT- en informatiesystemen. Het onderdeel Bedrijfsvoering is een vast agendapunt in het in het MT. Het hoofd Bedrijfsvoering het een verantwoordingstaak aan het hoofd GMK.

## **2. Personele invulling**

### **2.1 Aantal en soort functionarissen**

#### **Politie**

De afdelingschef stuurt de vier ploegchefs aan en voert de functioneringsgesprekken met de ploegchefs. De ploegchefs zijn verantwoordelijk voor de operationele aansturing op de werkvloer. Zij hebben de personeelsverantwoordelijkheid voor de centralisten (voeren de functioneringsgesprekken), vertalen beleid naar uitvoering en doen de planning. De ploegchefs hebben een deel van de operationele verantwoordelijkheid gedelegeerd aan de supervisors. De supervisors sturen feitelijk de centralisten op de werkvloer aan en zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van de processen intake en uitgifte.

De meldkamer kent twee type centralisten: intakecentralisten en centralisten. Intakecentralisten hebben telefonie als taak en enkele neventaken zoals burgernet. Centralisten kunnen zowel de intake als uitgifte uitvoeren.

Op de meldkamer politie werkt met vier ploegen à 17 personen. De ploegen zijn qua bezetting evenredig verdeeld. Rooster technisch wordt niet in ploegen gewerkt. Alleen bij overleggen zien de centralisten elkaar in ploegverband.

---

<sup>3</sup> Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat een medewerker is aangesteld om het contractbeheer te doen.

Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline in de eerste helft van 2014. Daarna volgt een toelichting op de specifieke kenmerken per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)*	Leidinggevende (personen)	Centralist (personen)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	67,7	1 afdelingschef 4 ploegchefs, tevens CaCo	14 supervisors 30 centralisten  23 intakemedewerker	Coördinatie Telefonie en uitgifte Telefonie	Politie
<b>Brandweer</b>	20	2 afdelingschefs, tevens CaCo	10 brandweerkundig centralist 8 centralist	Intake, uitgifte en CaCo	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	34 personen	2 afdelingschefs, tevens CaCo	18 verpleegkundig centralisten 4 uitgiftecentralisten 4 zorgvervoer	Intake, uitgifte en CaCo Uitgifte Besteld vervoer	Veiligheidsregio en de RAV (Coöperatie van particuliere en private onderneming)
<b>Bedrijfsvoering</b>	20	1 afdelingschef	Nvt	Nvt	Veiligheidsregio

\* Het aantal fte betreft de bezetting (niet de formatie).

### Brandweer

De afdelingschefs zijn de leidinggevenden van de MKB. Zij sturen de medewerkers van de MKB aan en voeren de functioneringsgesprekken met de brandweercentralisten. Op de werkvloer is formeel geen leidinggevende aanwezig. In de praktijk heeft de brandweerkundig centralist de leiding over de brandweer, tot het moment dat de afdelingschef brandweer het eventueel over moet nemen.

De MKA en MKB trekken in de meldkamer voor operationele zaken vaak gezamenlijk op. Deze samenwerking stamt nog uit het verleden. De afdelingschefs van de meldkamer brandweer en MKA draaien een gezamenlijk piket 'hoofd CPA'. De piketfunctie is voor het buiten kantooruren beschikbaar hebben van een leidinggevende voor beide meldkamers. Het hoofd CPA is aanspreekpunt voor het personeel van beide diensten voor bijvoorbeeld ziekmeldingen of knelpunten. In het geval van opschaling is het hoofd CPA aanspreekpunt voor de kolommen rood en wit, los van de CaCo-rol.

De meldkamer brandweer kent brandweerkundig centralisten en centralisten. De brandweerkundig centralist voert hoofdzakelijk de aanname van meldingen uit en de centralist de uitgifte. In de praktijk lopen de taken door elkaar heen omdat meestal twee centralisten een dienst bezetten. Sommige brandweercentralisten hebben de (voormalige) SOSA-opleiding gevolgd. Deze brandweercentralisten werken daarom wel eens op de uitgifte bij de MKA. Ook nemen zij bij overloop wel eens de 1-1-2 aan voor de MKA, dit betreft dan een beperkte intake, geen triage. In paragraaf 3.2 gaat de inspectie nader in op de bijstand van de brandweer aan de MKA.

### Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg sturen twee afdelingschefs de witte centralisten aan. De afdelingschefs zijn belast met de personeelszorg en met het beleid van de MKA. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De afdelingschefs MKA functioneren tevens als 'hoofd CPA'.

Op de MKA werken drie soorten centralist. De verpleegkundig centralist handelt zowel aanname als uitgifte af. De uitgiftecentralist doet enkel de uitgifte van meldingen. Centralisten besteld vervoer, wat tegenwoordig zorgvervoer heet, zij regelen alleen het besteld vervoer en nemen geen 1-1-2 meldingen aan.

### Beheer

De afdeling Bedrijfsvoering bestaat uit 20 fte; 11 fte Beheer en 8 fte Stafbureau (bestaat uit het secretariaat, Service Center, opleidingen, beleid en kwaliteitsbeheer). De afdeling staat onder

leiding van een hoofd Bedrijfsvoering (1fte) die de functie op interim basis vervult. Het hoofd Bedrijfsvoering geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer en stafbureau en zit in het MT van de GMK. De medewerkers zijn in dienst van de VRR en het hoofd GMK is verantwoordelijk voor de personeelszorg.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De calamiteitencoördinator (CaCo) is in principe 24/7 beschikbaar. De rol van CaCo wordt ingevuld door de afdelingschefs en centralisten van de drie disciplines (verpleegkundig centralisten, brandweerkundigen en supervisors van de politie). Als afdelingschefs de CaCo-rol vervullen zijn zij niet altijd op de werkvloer. Zij voeren reguliere werkzaamheden uit en vervullen de CaCo-rol op de werkvloer zodra dit aan de orde is. Het streven is om de centralist die CaCo is, vrij te stellen van andere werkzaamheden zoals intake en uitgifte. De MKB en de MKA geven aan dat dit bijna altijd lukt. Bij de politie zit de CaCo meestal in de sterkte als supervisor. De meldkamer politie merkt op dat een vrijgestelde CaCo onvoldoende werk zou hebben. Als geen CaCo beschikbaar is, kan de rol van CaCo worden ingevuld door het 'hoofd CPA' op piket.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De diensten op de meldkamer politie lopen van 06:30 tot 15:00 of 16:00 uur, van 13:00 of 14:00 tot 22:30 uur en van 22:00 tot 07:00 uur. De meldkamer kent acht- en negenuursdiensten. Daarnaast heeft de meldkamer een late dienst voor één medewerker (centralist) die de avond en nacht overlapt, van 17:00 of 18:00 tot 02:00 uur. De bezetting tijdens de vroege dienst is minimaal zeven: één supervisor, drie centralisten en drie intake medewerkers). De late dienst heeft minimaal negen personen: twee supervisors (een intake en een uitgifte), drie centralisten en vier intake medewerkers. De nachtdienst minimaal zes: een supervisor, twee à drie centralisten en twee à drie intake medewerkers. Tijdens de weekenddiensten (vrijdag en zaterdag) is de bezetting zeven (zie ook tabel 4). Op de werkvloer is altijd een supervisor uitgifte aanwezig en in de avond ook een supervisor intake. De intake en uitgifte zijn gescheiden. Centralisten rouleren om de twee uur. De supervisor coördineert dit. Twee centralisten verzorgen voortdurend samen de uitgifte voor het gehele gebied.

Voor de planning bestaat een intekenrooster. Medewerkers kunnen vanaf twee maanden van te voren aangeven wanneer zij willen werken. De centralisten van de meldkamer politie hebben geen piket, er is wel altijd een chef op piket. Om capaciteitsproblemen op te vangen belt de meldkamer indien nodig collega's om te vragen of zij in dienst willen komen. Volgens de meldkamer zijn voldoende mensen beschikbaar om de werkzaamheden uit te voeren.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer*	Ambulancezorg**
07:00 - 15:00	7	2	4
15:00 - 23:00	9	2	4
23:00 - 07:00	6	2	2

\* In- of exclusief de bijstand aan MKA niet bekend.

\*\* Exclusief centralisten besteld vervoer.

### **Brandweer**

De centralisten van de MKA en de meldkamer brandweer zijn ingedeeld in vijf ploegen (A t/m E). De bezetting bestaat voor de brandweer uit één brandweerkundige en één centralist. Zonder ziekte- of verlofmeldingen heeft de meldkamer brandweer wel eens een bezetting van drie centralisten. De maximaal mogelijke bezetting is vier centralisten. Daarnaast is een centralist op piket.

De meldkamer brandweer heeft een centralist op piket voor opschaling. Als door ziekte een probleem ontstaat qua bezetting, belt de meldkamer collega's om op vrijwillige basis te komen.

De meldkamer huurt één medewerker van de afdeling Operationele Informatie van de brandweer (in het verleden werkzaam als centralist) in op parttimebasis. De uitzendkrachten die de MKA inhuurt, vallen niet in bij de meldkamer brandweer omdat zij niet beschikken over de juiste kennis van regio specifieke kenmerken.

De MKB geeft aan dat sprake is van voldoende personeel. Voor zover knelpunten bestaan in de bezetting, hebben die te maken met het feit dat de meldkamer dagelijks (SOSA-opgeleide) brandweercentralisten inroostert aan de MKA-kant.

### **Ambulancezorg**

Er zijn vijf ploegen, die bestaan uit brandweer- en ambulancecentralisten. De bezetting bestaat uit twee verpleegkundig centralisten, twee uitgiftecentralisten en twee centralisten voor besteld vervoer. Zoals eerder vermeld voeren sommige brandweercentralisten de aannames en uitgifte uit voor de MKA. Het is voor de inspecties niet duidelijk hoe deze bijstand zich verhoudt met de minimale bezetting op de MKA.

De intake en uitgifte vinden gescheiden plaats. Een uitgiftecentralist bedient de gehele regio. Omdat de werkzaamheden van een uitgiftecentralist intensief zijn is het niet makkelijk om halverwege een dienst taken over te dragen aan een collega. De centralisten rouleren daarom tijdens de dienst weinig.

Drie centralisten werken op basis van een nul-uren contract. De MKA kan, bij een tekort aan personeel in geval van ziekte of vakantie, een beroep doen op twee vaste uitzendkrachten. Eén centralist (een vaste werknemer) zit op piket voor opschaling.

Op de MKA is naar eigen zeggen onvoldoende personeel beschikbaar om de bezetting te realiseren (terwijl bijna de gehele formatie is gevuld<sup>4</sup>). Door het vele overwerk wordt het rooster minder 'gezond'.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Inwerken van een nieuwe medewerker gebeurt aan de hand van een inwerkplan en varieert qua duur van twee tot zes maanden. De meldkamer koppelt een nieuwe centralist aan een ervaren centralist. De centralist start op de intake en gaat later op de uitgifte. Voor GMS is een speciaal inwerkboek. De nieuwe medewerker volgt geen externe opleiding. De meldkamer is van mening dat de opleiding niet goed aansluit bij het moment van indiensttreding.

#### Oefenen

De politie beschikt niet over een interne opleidingscoördinator. De meldkamer politie schoolt centralisten (op vrijwillige basis) iedere zes weken bij tijdens ploegdagen. Verschillende thema's komen aan de orde, zoals C2000 of burgernet. Als teveel centralisten zijn ingeroosterd op de meldkamer oefent een ploegchef, op eigen initiatief, wel eens scenario's met hen.

De politie behandelt veel meldingen waardoor zij naar eigen zeggen niet monodisciplinair hoeft te oefenen.

---

<sup>4</sup> Per maand maakt de MKA ongeveer 35.000 euro aan kosten voor het extra werk. Toch komt er geen formatie bij. De RAV krijgt budget voor 70.000 ritten, terwijl ze ruim 97.000 ritten uitvoert.

## **Brandweer**

### Inwerken

De MKB beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer drie maanden. De nieuwe medewerker oefent drie weken tijdens dagdiensten, boven de sterkte, met een werkbegeleider de verschillende vaardigheden in een oefenruimte. Daarna start de nieuwe centralist op de werkvloer met de werkbegeleider met het aannemen van meldingen, het alarmeren en de andere werkprocessen. Zij zitten daarbij samen achter één meldkamertafel. De laatste week van het inwerktraject werkt de nieuwe medewerker in dagdiensten met wisselende collega's. Periodiek in het inwerktraject vinden evaluatiegesprekken plaats. Aan de hand van de eindevaluatie bepalen de leidinggevende en de werkbegeleider of de nieuwe centralist zelfstandig mag werken. De nieuwe medewerker dient daarnaast te slagen voor het examen brandweercentralist van het IFV.

### Oefenen

Medewerkers van de MKB dienen een portfolio aan te leggen dat wordt besproken tijdens functioneringsgesprekken. Een portfolio bevat bijvoorbeeld verslaglegging van een stagedag, gevolgd door e-learning modules en deelname aan congressen. Naast de medewerkers van de MKA zijn ook medewerkers van de meldkamer brandweer opgeleid voor ProQA, zodat zij in situaties van overloop de 1-1-2 kunnen aannemen. Nieuwe centralisten brandweer krijgen geen ProQA-cursus.

Instructeurs van de brandweer geven, in overleg met de LOC-er, vier bijscholingsdagen per jaar. Centralisten oefenen dan met procedures (CIN<sup>5</sup>, airport, tunnel, snelwegen, metro's), gevaarlijke stoffen of specifieke branden. Soms verzorgt de afdeling bedrijfsvoering een opfriscursus GMS.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

Voor de nieuwe medewerker bestaat een inwerkprogramma van vier maanden. Twee docenten en één praktijkbegeleider (in totaal zijn op de MKA drie werknemers praktijkbegeleider) zijn verantwoordelijk voor het opleiden van nieuwe mensen (voor het proces en de roosterplanning). De centralist verdiept zich anderhalve maand in de systemen en volgt een week externe scholing voor ProQA. Vervolgens gaat de centralist één maand onder begeleiding aan de slag op de meldkamer. Daarnaast loopt de medewerker stage bij de RAV en de spoedeisende eerste hulp van een ziekenhuis. Dan volgt een intern assessment aanneme en een assessment uitgifte. Als de centralist slaagt, mag de centralist zelfstandig werken. De centralist volgt ook gedurende twintig weken één dag per week de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg bij de Academie voor Ambulancezorg.

### Oefenen

Alle centralisten krijgen vier tot zes dagen per jaar scholing waarvan twee dagen landelijk en twee intern. Bij gebrek aan capaciteit slaat de MKA wel eens een opleidingsdag over.

## **Multidisciplinair oefenen**

De politiemeldkamer neemt één keer per jaar deel aan een multidisciplinaire oefening. De meldkamer brandweer heeft twee keer per jaar een oefening met de witte kolom, bijvoorbeeld met betrekking tot reanimatie. De centralisten van de MKB nemen verder, indien de meldkamer daarin een rol heeft, deel aan de OTO-oefeningen van de Veiligheidsregio volgens de daarvoor bestaande oefenkalender. De MKA kan vanwege capaciteitsgebrek niet altijd aansluiten bij grootschalige oefeningen. Aan de grootschalige multidisciplinaire oefening kunnen steeds één of twee centralisten deelnemen. De meldkamer organiseert zelf geen multidisciplinaire oefeningen<sup>6</sup>.

Ter voorbereiding op functioneringsgesprekken hebben op dit moment alle centralisten op de GMK een coach van een extern communicatiebureau waarmee één keer per jaar gevoerde

---

<sup>5</sup> Bij deze melding heeft men een soort conferencecall met een bedrijf dat een CIN melding doet, plus de volgende partijen: het havenbedrijf, DCMR, politie, brandweer of Rijkswaterstaat. De politie vraagt volgens een vast protocol uit. De brandweer registreert het incident in GMS.

<sup>6</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat de GMK vertegenwoordigd is in de werkgroep multidisciplinaire oefeningen.

telefoongesprekken worden besproken. Centralisten mogen zelf de gesprekken bij de coach aanleveren en anders selecteert de coach zelf willekeurig gesprekken.

### **3. Taakuitvoering**

#### **3.1. Algemene en neventaken**

Het takenpakket van de meldkamer Rotterdam-Rijnmond bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De meldkamer brandweer neemt daarnaast meldingen van de MKA aan in geval van overloop (drukke). Voor het overige is de taakuitvoering binnen de meldkamer gescheiden per hulpdienst. De intake en beoordeling van de melding alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere verschillende hulpdiensten betrokken. De meldkamer brandweer heeft als neventaak het, samen met de beveiliging, bewaken van het alarm van het gebouw. Indien het alarm afgaat komt deze binnen bij zowel de beveiliging als de brandweerkundige. Verder is de brandweer voor het NCC de brievenbus voor de Veiligheidsregio.

De MKA is buiten kantooruren de achterwacht voor de GGD en verloskundigen. Daarnaast is de MKA het contact voor het wagenpark van ambulances buiten kantoortijd.

#### **3.2. Werkprocessen<sup>7</sup> aan de hand van een casus<sup>8</sup>**

##### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. 1-1-2 telefoontjes vanuit een vaste lijn komen binnen bij de politie. 1-1-2-meldingen voor de politie worden direct doorgeschakeld naar de arbi van de politie. 1-1-2 meldingen voor brandweer en MKA schakelt de politie door naar de eigen telefooncentrale van de brandweer en MKA. Er is geen overloop van de telefooncentrale van de politie naar de MKB of de MKA en vice versa.

De MKB en MKA hebben hetzelfde telefoonsysteem. De brandweer en MKA centralisten kunnen voor beide disciplines 1-1-2-meldingen zien binnenkomen. Meldingen van de politie zijn voor hen niet zichtbaar.

##### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades, et cetera. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Uitvragen gebeurt niet aan de hand van een strak

---

<sup>7</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>8</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan alvast meelesen en actie ondernemen qua uitgifte. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de informatie handmatig doen. Hierdoor wordt de meldingsinformatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulancezorg.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>9</sup>, aan de hand van de kleur van de eenheden, welke politie-noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens welke eenheid naar het incident gaat. Voor prio 1 mogen naast de directe hulpverlening (noodhulpeenheden) ook wijkeneenheden als extra wagen ingezet worden. Dat gebeurt door het doen van een algemene oproep. Een voorwaarde is dat de wijkeneenheid voldoende is uitgerust voor het betreffende incident: geschikte vesten, voldoende opgeleid, vuurwapen dragend.

Twee centralisten werken vanuit één gespreksgroep aan de uitgifte van meldingen. Alleen in geval van een grootschalig incident werkt de meldkamer met meerdere gespreksgroepen. De centralist alarmeert de benodigde eenheden 'warm' via C2000. Via de mobiele dataterminal komt het telefoonnummer en het adres door bij de eenheid.

De centralisten van de politie hebben geen zicht op de eenheden van buurregio's, behalve op de eenheden van de eenheid Zuid-Holland-Zuid. De supervisors hebben een zogenaamde meekijk optie in GMS, waarmee zij wel zicht hebben op de eenheden in de andere regio's.

De centralist kan niet zelf eenheden van een andere regio inzetten. Mocht dit wel nodig zijn dan legt de meldkamer politie telefonisch contact met de betreffende andere meldkamer. Als een buurregio een incident overneemt dan moet die meldkamer zelf in GMS een melding aanmaken en de informatie overtikken.

De meldkamer stuurt de eenheden op straat aan en heeft daarmee de regie. Dit verloopt over het algemeen naar wens maar wisselt per district, aldus de meldkamer. De centralist bepaalt de restdekking en kan auto's herpositioneren. Een afspraak is dat minimaal één auto beschikbaar is in een bepaald gebied.

Na afronding van een incident geven de auto's zich weer vrij door te statussen. Dit doen de eenheden op straat zelf. Het statussen wordt wel eens vergeten. Ook is sprake van spook statussen, doordat de agent in de auto met de portofoon tegen de stoel aan zit.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol.

De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat aan de hand van de informatie handmatig doen. Door de andere disciplines te selecteren, wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulancezorg.

---

<sup>9</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.<sup>10</sup> De brandweer maakt daarbij gebruik van de statische Kazernevolgordetabel.<sup>11</sup> Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De centralist controleert het inzetvoorstel. In GIS zijn de eerstelijns-eenheden (tankautospuiten) en de OvD's zichtbaar. Ladderwagens kunnen niet gevolgd worden in GIS, omdat deze voertuigen niet voorzien zijn van een trackingsysteem. Op basis van het overzicht, bewaken de centralisten in beginsel ook de restdekking. Officieel is deze taak belegd bij de Stafofficier, maar die is niet op de meldkamer aanwezig.

Dan alarmeert de centralist de benodigde eenheden via P2000. Verder wordt informatie mondeling doorgegeven. Na het uitrukken kunnen de eenheden via de mobiele dataterminal<sup>12</sup> (MDT) lezen wat in het kladblok in GMS staat. De eenheden moeten zelf handmatig statussen. Vaak vergeten zij bij een acute situatie om ter plaatse te statussen. Dit heeft geen invloed voor het inzetvoorstel, maar het is voor de centralist hinderlijk in verband met beeldvorming (is het voertuig nu wel of niet ter plaatse).

De brandweer centralist mag in het geval van overloop van de witte kolom een beperkte intake voor de MKA doen, maar geen triage. De rode centralist kan eventueel wel een reanimatie-instructie geven. De brandweercentralisten stellen bij overloop zeven ingangsvragen (vanuit ProQA) en sturen de melding door naar de uitgiftecentralist van de witte kolom. Dan gaat direct een ambulance met A1 prioriteit rijden. Daarna licht de rode centralist de MKA in. De witte centralist kan vervolgens contact opnemen met de melder of afschalen.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Rotterdam-Rijnmond werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een strak schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt en of er meerdere gewonden zijn. De informatie wordt in het medisch kladblok gezet. Na het afronden van de vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Vervolgens komt er een inzetvoorstel. De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het algemene kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aannamecentralist eventueel verder met vervolgvragen voor de triage over beknelling, of iedereen wakker is, of iemand gewond is, levensbedreigende bloedingen et cetera.

Als alle verpleegkundig centralisten bezig zijn met een 1-1-2 melding en er komt nog een 1-1-2 melding binnen, dan neemt een uitgiftecentralist of een centralist van de meldkamer brandweer deze melding aan en gaat altijd direct met A1-prioriteit een ambulance rijden. De betreffende centralist stelt daarvoor alleen de eerste zeven vragen uit ProQA. De uitgiftecentralist of de brandweercentralist kunnen een meldersinstructie geven in het geval reanimatie nodig is.

Het systeem geeft automatisch aan welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. In Rotterdam-Rijnmond statussen ambulances automatisch. De MKA geeft aan dat de statusinformatie niet altijd betrouwbaar is. De uitgiftecentralist bekijkt het inzetvoorstel en bepaalt de inzet. De eenheden van de buurregio's zijn zichtbaar in GIS. Indien nodig belt de centralist met de meldkamer in de andere regio voor bijstand.

---

<sup>10</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>11</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is, bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welke daarna.

<sup>12</sup> In dat systeem zit veel meer dan alleen het kladblok. Het bevat ook bereikbaarheidskaarten, kaarten van waterwingebieden of een crash recovery system (die mogelijk maakt om op grond van de kentekens van de betrokken voertuigen te achterhalen waar de airbag of accu zit).



Het inzetvoorstel van de intakecentralist komt via GMS bij de uitgiftecentralist. De uitgiftecentralist voert het inzetvoorstel uit en alarmeert de benodigde eenheden via P2000. De centralisten hebben bij A1- en A2-prioriteit altijd mondeling contact met de ambulance die de rit aanneemt. De ambulances beschikken niet over een MDT. De MKA geeft aan dat de uitgifte het daardoor altijd erg druk heeft.

Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken. De centralist bepaalt waar de ambulances gaan staan.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

Multidisciplinaire informatie uitwisseling loopt op de werkvloer via de CaCo, de supervisor van de politie, de verpleegkundige van dienst en de brandweerkundige. De kolommen kennen geen multidisciplinaire werkoverleggen. De politie heeft voor iedere dienst een briefing en na de dienst een debriefing. Hierbij is de hele ploeg (die dienst heeft/had) aanwezig. Bij de briefing zijn ook de medewerkers van het RTIC aanwezig. De supervisor van de aflopende dienst geeft de briefing aan de hand van door hem verzamelde informatie uit GMS en van het RTIC. In de briefing komen onder andere de 'relevante' meldingen aan de orde. De briefing duurt ongeveer 30 minuten. De debriefing is korter: de supervisor vraagt naar bijzonderheden. De briefing is digitaal beschikbaar en zichtbaar in de vorm van een PowerPoint op het grote scherm in de meldkamer. De politie organiseert daarnaast vier keer per jaar een ploegdag. Dit is een combinatie van een werkoverleg met, meestal, een werkbezoek.

Het scherm waarop de briefing van de politie wordt getoond is bedoeld voor multidisciplinaire doeleinden, maar het scherm projecteert camerabeelden en de politiebrieffing.

De MKA en de meldkamer brandweer kennen ten tijde van de gesprekken geen multi- of monodisciplinaire briefing. De overdracht van een dienst vindt plaats aan de meldkamertafel. De rode en witte kolom delen informatie per mail. Vier keer per jaar hebben de brandweer- en ambulancezorg centralisten een werkoverleg. Daarbij is een deel gezamenlijk en een deel monodisciplinair. Centralisten van de meldkamer brandweer vermelden bijzonderheden in een dagrapport. De brandweerkundige die de dienst begint, leest het dagrapport, stelt zijn brandweer collega en indien nodig de MKA daarvan in kennis en stuurt het rapport door naar zijn chef, waarmee is geborgd dat de centralist kennis heeft genomen van het document. De afdelingschef brandweer ontvangt dus drie keer per dag een dagrapport. Informatie over de afsluiting van wegen komt vanuit de afdeling Operationele Informatie (OI) van de brandweer. De MKA gebruikt voor de uitwisseling van informatie een dagrapport in GMS, waarin centralisten zelf informatie kunnen opnemen. Voor het actuele beddenoverzicht, de sluiting van een bepaalde afdeling in het ziekenhuis en dergelijke gebruikt de MKA een aparte applicatie. Een keer per jaar organiseert de MKA een ploegdag. De ochtend bestaat uit overleg en de middag uit werkbezoek.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit zien de andere disciplines nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het nu afhankelijk van de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Indien dat het geval is wordt door de centralisten van de andere disciplines vaak ook mondeling of per telefoon nadere informatie over het desbetreffende incident doorgegeven of opgevraagd. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De meldkamer brandweer merkt op dat, omdat de rode kolom samenwerkt met de MKA, zicht heeft in het medisch kladblok. Daarvoor moet de brandweercentralist het aparte ambulancescherm openen. Hierover zijn geen werkafspraken gemaakt.

Op de GMK is het motto dat veiligheid voorop staat. Als de meldkamer politie vermoedt (op basis van gesprekken die zij opvangt op de werkvloer) dat de MKA de politiekolom in GMS vergeet aan te vinken, loopt de supervisor naar de MKA toe om aan te geven dat de politie wellicht een rol kan

spelen. Hierover zijn geen werkafspraken gemaakt. De meldkamers brandweer en politie geven aan dat het de MKA - door onder andere verhouding vraag en aanbod, ProQA en de erg hoge werkdruk – aan tijd ontbreekt om steeds tijdig voldoende informatie uit het medisch kladblok in het algemeen kladblok in GMS te kopiëren. Als de centralist brandweer of politie informatie nodig heeft over de toestand van een slachtoffer, loopt de brandweercentralist of de supervisor politie naar de witte centralist toe en wordt die informatie mondeling gedeeld. Uiteindelijk komt de informatie wel beschikbaar. Hierover hebben de disciplines geen afspraken gemaakt.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het functioneel beheer, de eerstelijns ondersteuning en vervult de rol van liaison tussen meldkamer en leveranciers. Concreet betreft dit IM, C2000 randapparatuur, technisch applicatie beheer (datacentrum), technisch beheer ten aanzien van de videoswitch en de actiecentra. De meldkamer heeft de beschikking over een eigen netwerk, dat een intern netwerk is, maar wel koppelingen heeft met onder andere VRR, KPN en C2000. De kantoorautomatisering is gescheiden van het meldkamerdomein. Het meldkamerdomein draait helemaal zelfstandig.

#### **Leveranciersmanagement**

Voor het technisch beheer zijn SLA's met leveranciers en de dienst IV/MDC (VTSPN) afgesloten. Het opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling Inkoop van de Veiligheidsregio. Door beheer wordt vakinhoudelijk getest. Daarbij wordt ook bij andere meldkamers geïnformeerd. Per systeem wordt naar de eisen gekeken waaraan onderhouds- en beheercontracten (5x8 contract, 24/7 contract) met leveranciers moeten voldoen. Contractbesprekingen worden samen met bureau Inkoop van de Veiligheidsregio gedaan. Daarna gaat het naar het hoofd GMK ter tekening en afhankelijk van het bedrag moet de algemeen directeur tekenen.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van het monitoren van de desbetreffende SLA's. Dienst IV/MDC (VTSPN) levert zelf rapportages aan betreffende het netwerkbeheer.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer van de meldkamer werkt op basis van een bepaalde systematiek (zoals ITIL<sup>13</sup> en BISO<sup>14</sup> procesmodel) en maakt gebruik van Topdesk. Zij hebben daaromtrent geen informatie verkregen. Processen zoals herstel, onderhoud en reparatie zijn op basis van de contracten met leveranciers ingericht.

#### **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de incidentcoördinator van de afdeling beheer. Deze persoon is in de meldkamer aanwezig. Buiten kantoor tijden is er een 7x24 piketdienst. Beheer beoordeelt of het probleem meteen wordt opgelost of dat het kan wachten. Bij problemen met de kantoorautomatisering moet contact worden opgenomen met het service center (valt onder het Stafbureau; zie par. 2.1).

---

<sup>13</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>14</sup> BISO is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

Binnen het project samenvoeging meldkamers Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid heeft het Adviescentrum BVI in juni 2013 het Rapport Risicoanalyse GMK-VRR opgesteld ten aanzien van de continuïteitsrisico's van huisvesting van de meldkamer in het World Port Center (WPC) waarin de meldkamer Rotterdam-Rijnmond gevestigd is. De inspecties hebben daaromtrent geen informatie ontvangen.

### **4.4 Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

Het ontwerp voor de meldkamer stamt

uit 2005. In algemene zin kan naar eigen zeggen gesteld worden dat de meldkamer redelijk 'op' is, maar desondanks functioneert. De meldkamer beschikt over een investeringskalender. Als gevolg van het samenvoegingstraject van Rotterdam-Rijnmond met Zuid-Holland-Zuid worden alleen systemen vervangen die cruciaal zijn voor de werking van de meldkamer. Verouderde techniek wordt zoveel als mogelijk in stand gehouden en innovatieve investeringen worden niet meer gedaan.

Het Arbi-systeem is afgeschreven en is aan vervanging toe omdat de continuïteit niet gegarandeerd kan worden. Vervanging is niet binnen het fusietraject Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland-Zuid gevoegd, maar apart aanbesteed. Om de periode te overbruggen tot de nieuwe telefoniecentrale operationeel is, is het onderhoudscontract van de huidige arbi verlengd.

#### **Redundantie**

De meldkamer is voor telecom aangesloten op de Cityring, waarbij de lijn op één punt het pand binnen komt. Voor telefonie heeft de meldkamer de beschikking over twee ISDN-30 bundels. De Arbi en de Communicator zijn redundant uitgevoerd via glas en ISDN-30. Dagelijks ('s nachts) wordt er een back-up van alles gedraaid. Voor de uitwijk locatie wordt er voor GSM eenmaal per veertien dagen door Dienst IV/MDC (VTSPN) een replicatie naar Haaglanden gemaakt.

#### **Piekbelasting**

Telefonische meldingen vallen niet terug naar de landelijke eenheid in Driebergen bij 'overbelasting'. Er zijn voldoende lijnen beschikbaar om het verkeer aan te kunnen, het knelpunt zit in het aantal centralisten (toestellen) die de telefoontjes kunnen beantwoorden. 50% van het huidige beschikbare aantal kan in de wacht staan, de telefoontjes krijgen daarna een bandje te horen. De wachtrij is op dit moment niet zichtbaar (wordt wel aan gewerkt bij nieuwe telefonie).

De brandweer springt bij als het te druk wordt op de MKA. De MKA kan ook de meldingen van de brandweer aannemen, maar dat gebeurt in praktijk niet.

#### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>15</sup> en de fallback<sup>16</sup> van 1-1-2 is de meldkamer Haaglanden. De centralisten beoefenen de fysieke uitwijk naar Den Haag zeer beperkt tot niet<sup>17</sup>. Het is onbekend of de fallback wordt getest. Naar eigen zeggen, werkte de fallback nog niet goed en moest dit voor de NSS-top opgelost worden<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>16</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>17</sup> In de wederhoor geeft de meldkamer Rotterdam-Rijnmond aan dat de uitwijk in 2014 drie keer getest is. In juli 2014 met een totale 'live' oefening met centralisten. Dit vond dus plaats na de interviews van de inspectie.

<sup>18</sup> Na wederhoor geeft de GMK aan dat inmiddels wederzijdse afspraken zijn gemaakt met meldkamer Haaglanden en dat de centralisten de fysieke uitwijk naar Den Haag beoefenen.

### **Energievoorziening, locatie en beveiliging**

Het WPC waarin de meldkamer gevestigd is, heeft de beschikking over UPS'en<sup>19</sup> en drie noodstroomgeneratoren. Deze noodstroomgeneratoren staan opgesteld in de kelder en draaien continu mee om snel bij te kunnen schakelen. De noodstroomvoorziening behoeft daarom niet getest te worden.

De meldkamer is samen met het Havenbedrijf Rotterdam in het World Port Center (WPC) gevestigd. Vanuit de Veiligheidsregio is een security officer aangesteld, maar door zijn ligging bergt het WPC een aantal risico's in zich. Partijen beschikken daarom over een gemeenschappelijk security platform dat screening en scans van het pand laat uitvoeren. Het hoofd GMK heeft zitting in het security platform. De risico's van de locatie zijn bekend en daar zijn maatregelen tegen genomen.

De beveiliging van het gebouw wordt door een extern bedrijf verzorgd. Beneden in het gebouw is een portier en men maakt voor het toegangsbeheer gebruik van toegangspassen (niet persoonsgebonden). Ook zijn er veel camera's die gebruikt worden om het gebouw te bewaken. Om binnen het meldkamerdomein te komen, moet men twee toegangspoorten passeren. De toegangspoort bij de lift op de etage van de meldkamer is naar eigen zeggen echter schijnveiligheid. Bezoekers kunnen naar eigen zeggen deze eerste toegangspoort makkelijk omzeilen. Daarna heeft men nog wel de toegangspas nodig om echt op de meldkamer te komen.

Het rekencentrum van de meldkamer is beveiligd met een toegangsbeveiliging op basis van toegangspassen. Voornamelijk is het rekencentrum alleen toegankelijk voor beheerders. Indien nodig, kan de toegangsbeveiliging vanuit de meldkamer uitgeschakeld worden, waardoor er niemand meer toegang kan hebben tot het rekencentrum.

---

<sup>19</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

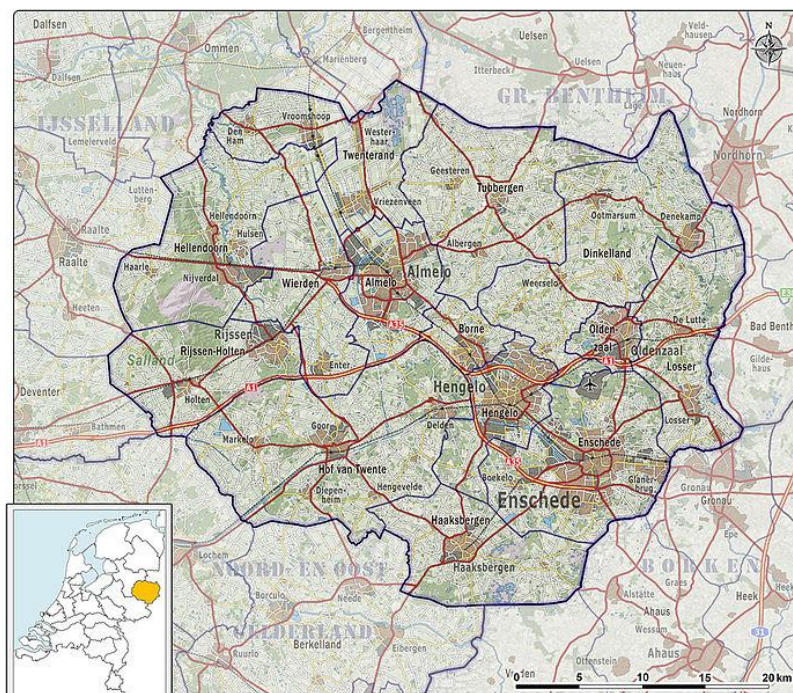
# Meldkamer Twente

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Twente is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1 Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer Twente bevindt zich in Hengelo en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Twente (zie figuur 1). De meldkamer ambulancezorg bedient naast het werkgebied Twente een deel van de Achterhoek (Gelderland). Dit is afwijkend ten opzichte van de meldkamer brandweer en meldkamer politie. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Twente, indeling van gemeenten (2009). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Twente](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Twente).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Twente.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Hengelo</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Veiligheidsregio Twente
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1632 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	620.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	380 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De strook Almelo - Enschede is dichtbevolkt. Het westen van Twente kenmerkt zich door de Sallandse Heuvelrug en boslandschap. Er is veel vee in de regio, waarvan een bovengemiddeld aandeel runderen en varkens.
<b>Aantal gemeenten*</b>	14 Naast de 14 gemeenten in Twente bedient de meldkamer ambulancezorg (MKA) de gemeente Neede in Gelderland.
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> risicolocaties rondom Enschede, Hengelo en Almelo zoals Urenco, Elementis, Akzo. De regio heeft te maken met de nabije kerncentrale in Duitsland en een tweetal nucleaire installaties (Urenco in Almelo en in Duitsland). Gerelateerd hieraan is in de regio sprake van transport van radioactieve stoffen over de weg en over het spoor. Vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelweg van en naar Duitsland. Vervoer van gevaarlijke stoffen over de spoorwegen rondom Almelo, Hengelo en Enschede. Vervoer van gevaarlijke stoffen over het Twentekanaal naar Hengelo en Enschede. Het bosgebied loopt bij droogte en warmte gevaar voor heide- en natuurbrand. Ondergrondse buisleidingen voor het transport van olie en gas. Regionaal vliegveld bij Enschede. Het jaarlijkse aantal voetbal risicowedstrijden is hoog.

Bron: Reg Risicoprofiel versie 10 Twente 2011\_10\_31.

### **1.2 Aantal meldingen**

De inspectie ontving van de meldkamer Twente geen cijfers over het aantal meldingen<sup>3</sup>.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013</b>										
<b>Aantal meldingen <u>buiten</u> 1-1-2 2013</b>										
<b>Totaal</b>										

### **1.3 Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer

<sup>2</sup> BRZO: Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> Na wederhoor geeft meldkamer Twente aan dat zij geen aanvullende gegevens meer aanleveren ten aanzien van 1-1-2 meldingen. Indien deze gegevens op enig moment toch nodig zijn dan wordt verwezen naar de nulmeting opgesteld door PwC. De inspectie beschikt niet over deze nulmeting en kan daarom geen gegevens opnemen in de tabel.

voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De verantwoordelijkheid voor het instellen en het in stand houden van de meldkamer is in de Veiligheidsregio Twente (VRT) belegd bij het Algemeen Bestuur (AB) van de veiligheidsregio. Het Dagelijks Bestuur (DB) is belast met de voorbereiding en uitvoering van de besluiten die het AB neemt. De Veiligheidsdirectie ondersteunt en adviseert het DB. De Veiligheidsdirectie bestaat uit de secretaris van de veiligheidsregio, de regionale brandweercommandant, de districtschef politie van district Twente, de directeur Publieke Gezondheid (DPG) en een coördinerend gemeentesecretaris. Ieder lid van de Veiligheidsdirectie vormt de koppeling tussen de veiligheidsregio en de eigen organisatie of dienst<sup>4</sup>.

Voor de meldkamer is in de regio Twente een stichting opgericht. In de Stichting Meldkamer Twente zijn de politie, brandweer en ambulancezorg vertegenwoordigd door het sectorhoofd (kwartiermaker) DROC, de regionaal commandant van de brandweer en de directeur van de regionale ambulancevoorziening Ambulance Oost. De stichting heeft tot doel de multidisciplinaire samenwerking van de meldkamers politie, brandweer en ambulancezorg te bevorderen door het faciliteren van ondersteunende processen.

De meldkamer politie is op het moment van het onderzoek nog gepositioneerd onder de Divisie Executieve Ondersteuning (EXO). In de toekomst valt de meldkamer politie onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder het hoofd repressie van Brandweer Twente. Het hoofd repressie valt onder de regionaal commandant. Brandweer Twente is onderdeel van de VRT.

De RAV Ambulancezorg Oost is een zelfstandige regionale organisatie. De meldkamer valt onder het cluster ambulancezorg. Daarboven staat de directeur Ambulance Oost. De directie en het managementteam van Ambulance Oost leggen verantwoording af aan een Raad van Toezicht.

### **Directeur**

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) Twente heeft geen directeur, maar wel een hoofd meldkamer. Het hoofd meldkamer is in dienst bij de VRT. Hij is verantwoordelijk voor de facilitaire zaken en voor de ICT/het beheer en de daarbij behorende financiële component. De Stichting Meldkamer Twente bespreekt de jaarrekening en de begroting van de meldkamer, de algemene organisatorische koers en ontwikkelingen ten aanzien van de transitie. De penvoering hiervoor zit bij de veiligheidsregio. Het hoofd meldkamer stemt periodiek af met het hoofd veiligheidsbureau<sup>5</sup> over lopende zaken. Hij legt daarnaast verantwoording af aan het bestuur van de Stichting meldkamer Twente. Daarnaast heeft iedere discipline zijn eigen leidinggevenden die verantwoordelijk is voor de eigen discipline. Elke discipline heeft dan ook zijn eigen verantwoordingslijn naar boven.

### **1.4 Inrichting en verantwoording**

De GMK Twente is een gecolokeerde meldkamer voor politie, brandweer en ambulancezorg. In de meldkamer is een coördinatorenoverleg tussen het hoofd meldkamer en de leidinggevenden van de drie disciplines. Het coördinatorenoverleg fungeert als een soort MT en vindt één keer in de maand plaats. De leidinggevenden van de disciplines leggen aan het hoofd meldkamer verantwoording af ten aanzien van het gebruik van ICT-middelen. Vanuit de disciplines is geen lijnverantwoordelijkheid richting het hoofd meldkamer. De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Hierna beschrijven de inspectie per discipline de verantwoordingslijnen.

### **Politie**

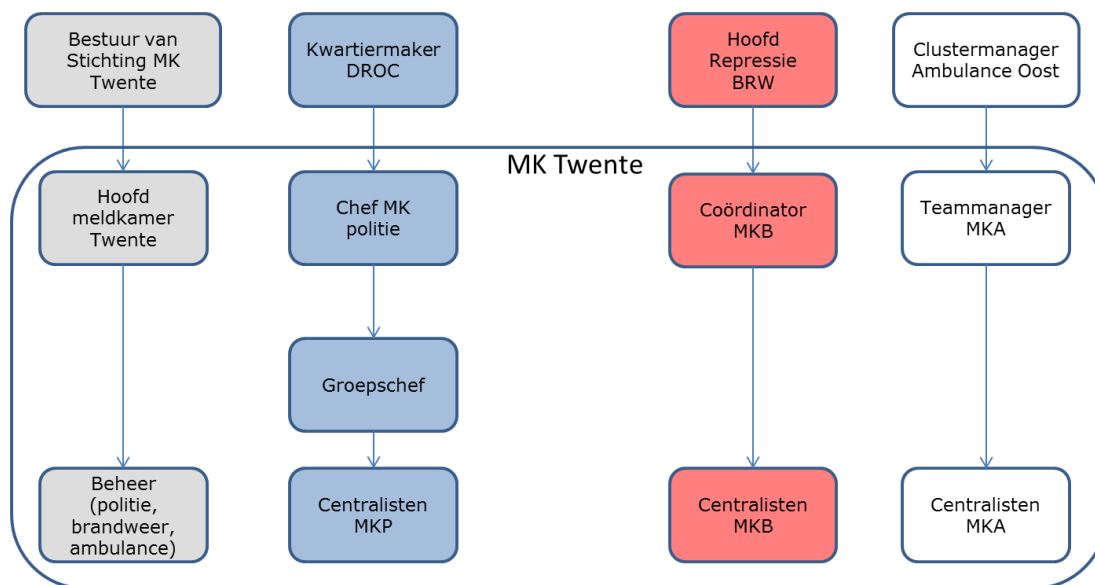
De chef van de meldkamer politie is verantwoordelijk voor het primaire proces op de meldkamer politie, voor de personeelszorg en de financiën. Over de financiën en het personeel legt de chef

---

<sup>4</sup> Bron: <http://www.vrtwente.nl/over%20VRT/Paginas/Organisatie.aspx>.

<sup>5</sup> De voorzitter van de Veiligheidsdirectie is de secretaris van het bestuur en hoofd van het Veiligheidsbureau. Bron: <http://www.vrtwente.nl/over%20VRT/Paginas/Organisatie.aspx>.

verantwoording af aan de plaatsvervangend directeur Divisie Executieve Ondersteuning (EXO). Over personeelszaken is maandelijks contact. Daarnaast legt de chef verantwoording af aan de kwartiermaker van de DROC over prestaties, zoals de verwerkingstijd (zie figuur 2).



Figuur 2: Organogram van de meldkamer Twente.

### Brandweer

De coördinator meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de processen en procedures op de meldkamer brandweer en voor de personeelszorg. De coördinator legt verantwoording af aan het hoofd repressie van de brandweer over de meldkamer en het personeel. Zij hebben maandelijks een overleg. Gegevens van de meldkamer brandweer, zoals de verwerkingstijd en het aantal incidenten, worden dagelijks en wekelijks automatisch gegenereerd en beschikbaar gesteld ten behoeve van het hoofd repressie en de coördinator zelf. De coördinator is gemandateerd voor het uitvoeren van de taken die nodig zijn voor het in stand houden van de meldkamer brandweer. Wanneer het gaat om grote budgettaire zaken en uitbreiding van de formatie dan is daarover overleg met het hoofd repressie van de brandweer.

### Ambulancezorg

De teammanager MKA is verantwoordelijk voor het tactisch en operationeel draaiende houden van de meldkamer en heeft de personeelsverantwoordelijkheid ten aanzien van de centralisten. De verantwoordingslijn voor de teammanager loopt via de clustermanager ambulancezorg naar de directeur Ambulance Oost. De teammanager neemt deel aan de overlegstructuren binnen Ambulance Oost. Voor zaken die in het coördinatorenoverleg worden besproken en waarin besluiten moeten worden genomen, heeft de teammanager mandaat van de directeur Ambulance Oost. De stafmanager van Ambulance Oost voorziet de teammanager MKA, de clustermanager ambulancezorg en de directeur Ambulance Oost elke week van informatie omtrent de prestaties voor Ambulance Oost als geheel.

### Beheer

Alle voorzieningen van de meldkamer draaien op het serverpark van de Veiligheidsregio (de juridisch eigenaar). De beheersverantwoordelijkheid voor het serverpark ligt bij Stichting Meldkamer Twente. De uitvoering van het beheer van het serverpark is belegd bij de afdeling beheer van de GMK. De afdeling beheer bestaat uit medewerkers van de brandweer (veiligheidsregio), de politie en Ambulance Oost. Een deel van het beheer is uitbesteed aan de meldkamer Oost Nederland. Het hoofd meldkamer is verantwoordelijk voor het beheer maar verzorgt niet de inhoudelijke aansturing van de afdeling beheer. De medewerkers beheer hebben feitelijk geen leidinggevende beheer. Het hoofd meldkamer legt verantwoording af over het beheer in de stichting. Daar worden de jaarrekening, de begroting, de algemene organisatorische koers en transitie ten aanzien van ICT/ beheer besproken.



De afdeling beheer stuurt niet specifiek op ICT doelen. Ten aanzien van het functioneren van de landelijke systemen bestaan landelijke afspraken. Regio-specifieke afspraken zijn niet gemaakt.

Storingen worden niet structureel besproken binnen het afdelingsoverleg van beheer maar komen wel ter sprake in dagelijks overleg. Binnen de veiligheidsregio werkt men momenteel aan een rapportagesystematiek op prestaties (bijvoorbeeld op beschikbaarheid).

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1 Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De chef van de politiemeldkamer is verantwoordelijk voor het going concern van de meldkamer tot het moment dat de meldkamer overgaat naar de meldkamer in Oost Nederland in Apeldoorn. Een andere taak is het stroomlijnen van de samenvoeging binnen de DROC. De leidinggevende rol ligt bij de chef politiemeldkamer en was tot voor kort ook belegd bij twee groepschefs. Iedere groepschef had een aantal senior centralisten en centralisten onder zich, dit was evenredig verdeeld. Deze rol ligt nu bij de chef politiemeldkamer en één groepschef. De meldkamer politie maakt onderscheid in centralisten en senior centralisten. Per dienst is een senior centralist benoemd als inzetcoördinator. Deze inzetcoördinator heeft tijdens de dienst de overkoepelende verantwoordelijkheid, waaronder de regie van incidenten. De meldkamer roostert centralisten per dienst in voor een specifieke taak (aannee of uitgifte). Zie tabel 3 voor een overzicht van het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	± 27	1 chef politiemeldkamer  1 groepschef	12,5 senior centralisten, (waarvan 2 personen tevens CaCo)  12,1 centralisten  1 beheer	Inzet coördinator, telefoondienst, buddy en uitgiftetafel  Aannee en uitgifte	Politie
<b>Brandweer</b>	±15	1 coördinator	14 centralisten  1 beheer	Aannee en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	±20	1 operationeel teammanager (persoon)	18 centralisten (personen)  1 beheer	Aannee, uitgifte en besteld vervoer	Regionale ambulancevoorziening

\* Exclusief 0,5 secretariael medewerker (werkzaam voor gehele GMK).

#### Brandweer

De leidinggevende van de centralisten is de coördinator brandweer. De centralisten hebben functioneringsgesprekken met de coördinator of met het sectorhoofd repressie. De centralisten zijn zelfsturend, op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten doen allen zowel aanname als uitgifte.

## Ambulancezorg

Binnen de MKA stuurt de teammanager de centralisten aan. Bij afwezigheid van de teammanager wordt de functie waargenomen door de plaatsvervanger. Op de werkvloer is geen operationeel leidinggevende. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden. Aanname en intake zijn geen gescheiden processen.

## Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 4 fte. Dit wordt ingevuld door drie medewerkers van Ambulance Oost (1 fte), drie medewerkers van de brandweer (1 fte) en één medewerker van de politie (zou 2 fte moeten zijn<sup>6</sup>). De politie en de brandweer leveren een fte voor technisch beheer randapparatuur C2000. Enkele centralisten hebben functioneel beheer van GMS als neventaak.

In de praktijk kent de afdeling geen leidinggevende beheer. De beheerders zitten op verschillende plekken in het gebouw. De beheerders ambulancezorg en brandweer doen niet alleen het beheer voor de meldkamer maar ook voor de eigen (moeder)organisatie. Eenmaal per maand vindt een overleg ICT beheer plaats.

## 2.2 Calamiteitencoördinator

De GMK Twente heeft niet 24/7 een CaCo aanwezig op de werkvloer. De inzetcoördinator van de politie (een senior centralist) vervult de rol van CaCo bij opschaling totdat de officier verbinding en informatie van de brandweer ter plaatse is. De officier verbinding en informatie is de coördinator brandweer, of een van de medewerkers van de brandweer van buiten de meldkamer. De officier verbinding en informatie heeft hard piket. Bij de politie zijn twee senior centralisten opgeleid voor de rol van CaCo.

## 2.3 Bezetting

### Politie

Globaal lopen de diensten van 07:00 tot 14:00 uur, van 14:00 tot 22:00 uur en van 22:00 tot 07:00 uur. Een eventuele overlappendienst tot 24.00 uur is niet opgenomen. De bezetting verschilt per dienst (zie tabel 4 voor globale weergave). Tijdens iedere dienst is een senior centralist aanwezig. Aanname en uitgifte zijn gescheiden processen. Bij uitgifte maakt de meldkamer een onderscheid in mobilofonie en telefonie. De uitgiftecentralist verzorgt daarbij de mobilofonie en de buddy de telefonie. Uitgifte vindt in principe centraal plaats. Alleen vrijdagnacht en zaterdagnacht wordt de gehele stad Enschede vanuit een aparte tafel aangestuurd. Horecapolitie en noodhulpeenheden kunnen dan met elkaar meeluisteren op één gespreksgroep.

De taken van centralisten rouleren niet tijdens de dienst. Naast de reguliere diensten kent de meldkamer dagdiensten voor neventaken, zoals de liaisonfunctie met Duitsland. Dagdiensten beginnen tussen 8:00 en 10:00 uur en eindigen tussen 16:00 en 18:00 uur. Het aantal centralisten wisselt bij deze dienst. De meldkamer politie kent geen piket. Omdat bij de meldkamer politie veel oudere werknemers (55+) in dienst zijn is het steeds moeilijker om de nachtdienst rond te krijgen. De meldkamer geeft aan dat er voldoende personeel is mits men niet te strikt met nachtdienstontheffing omgaat. De meldkamer politie maakt geen gebruik van inhuur.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	4	2	2
15:00 - 23:00	3	2	2
23:00 - 07:00	2	2	2

### Brandweer

<sup>6</sup> Een andere medewerker beheer van de politie is vertrokken. Deze functie wordt niet opgevuld met het oog op de samenvoeging met de MON.

Diensten beginnen een half uur eerder dan vermeld in tabel 4. De genoemde bezetting is inclusief een 24-uurs dienst die als volgt wordt ingevuld. Van 8:00-16:00 is de centralist aan het werk op de meldkamer, van 16:00- 23:00 is de centralist 'op wacht' en van 23:00- 8:00 slaapt de centralist op de locatie van de meldkamer. Op de werkvloer is geen strikte verdeling tussen aannahme en uitgifte, een centralist doet alles zelf. De tweede centralist luistert mee en assisteert de eerste centralist. De meldkamer brandweer heeft één centralist op piket. Daarnaast zijn twee centralisten op piket voor opschaling of ziekte. De meldkamer geeft aan dat er voldoende personeel is om de bezetting te realiseren. De meldkamer maakt geen gebruik van inhuur.

### **Ambulancezorg**

De diensten lopen van 07:30 tot 15:15 uur, van 15:15 tot 23:00 uur en van 23:00 tot 07:30 uur (zie tabel 4). Doordeweeks is er een extra dienst van 09:00 tot 17:00 uur. Tijdens de dienst heeft de centralist geen vaste taken. De eerste die opneemt doet de intake en het inzetvoorstel. Vervolgens pakt een collega de uitgifte verder op. Indien nodig kan de aannamecentralist ook de uitgifte zelf doen. De MKA maakt soms gebruik van tijdelijke krachten via een uitzendbureau of een zzp-er. De MKA heeft geen centralist op piket. Op basis van vrijwilligheid van de medewerkers lost de meldkamer onverwachte roosterproblemen op. De MKA geeft aan dat voldoende personeel beschikbaar is om de bezetting rond te krijgen.

## **2.4 Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Sollicitanten voor de politiemeldkamer in Twente lopen vaak eerst mee om gevoel te krijgen voor het vak. De nieuwe medewerker krijgt eerst een proeftijd, waarin de centralistopleiding bij de Politieacademie moet worden afgerond. Onder regie van een coach start de nieuwe medewerker met telefonie en daarna leert de medewerker de uitgifte- en de buddytaken. De coach beoordeelt wanneer iemand zelfstandig kan werken. Een nieuwe centralist wordt in het eerste half jaar boven de sterkte gepland. Na ongeveer een half jaar kan de nieuwe centralist zelfstandig werken.

#### Oefenen

Elk jaar maakt de meldkamer politie een opleidingsplan met externe en interne cursussen en multidisciplinaire oefeningen. De politiemeldkamer heeft in totaal 60 uur per jaar beschikbaar voor opleiden (alle centralisten bij elkaar, inclusief voorbereiding en training). Het opleidingsplan geeft focus (bijvoorbeeld GMS na een nieuwe versie) maar borgt niet dat iedere centralist jaarlijks aan de beurt komt. Af en toe is er bijscholing door de medewerkers die een onderwerp als taakaccent hebben. In een korte sessie komen bijvoorbeeld updates in de systemen aan de orde. Eenmalige opleidingen die door iedereen zijn gevolgd zijn portogewoon en SGBO<sup>7</sup>.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De nieuwe centralisten volgen de opleiding brandweercentralist. De meldkamer heeft daarnaast een eigen opleidingsprogramma. De nieuwe centralist wordt gekoppeld aan een van de drie mentoren (centralisten). Daarbij leert de nieuwe centralist in drie à vier maanden overdag alle handelingen uit te voeren en de systemen te bedienen. Na zes maanden mag de nieuwe centralist ook nachtdiensten draaien. Daarna kan de medewerker volledig meedraaien.

#### Oefenen

De coördinator brandweer stelt eenmaal per jaar samen met de coördinator opleiden en oefenen een programma vast voor het hele jaar. Het programma bevat per jaar twee scenariotrainingen (mono) en iedere derde donderdag van de maand een instructie- en oefendag. Bij de scenario's is aandacht voor natuurbranden en de waarschuwings- en verkenningdienst. De oefendag is een gezamenlijke dag voor centralisten vanuit de meldkamer brandweer en de afdeling vakbekwaamheid van de Brandweer Twente. Tijdens de oefendagen vindt training plaats op apparatuur, bijvoorbeeld de bediening van C2000. De centralisten komen verplicht om de

---

<sup>7</sup> Staf Grootschalig- en Bijzonder Politie Optreden.

maand aan de beurt voor de oefendag. Daarnaast zijn er rijopleidingen zodat centralisten kunnen uitrukken met de verbindingcommandowagen. Minimaal één keer per jaar is er een verplichte dag 'Vind en verbind'. Hierbij kunnen centralisten bij eenheden in het veld meekijken en andersom.

## **Ambulancezorg**

### Inwerken

Tijdens het sollicitatieproces loopt een sollicitant twee diensten mee na het eerste gesprek. De sollicitant krijgt zo een beeld van de functie en de meldkamer van de sollicitant. Een nieuwe medewerker wordt vervolgens gekoppeld aan een vaste collega en ingewerkt aan de hand van het inwerkprocedureboek. Later in het inwerktraject wordt de nieuwe medewerker aan meerdere centralisten gekoppeld om de nieuwe medewerker een beter beeld te geven over de verschillende manieren van werken (niet persoonsafhankelijk). De nieuwe centralist volgt daarbij de opleiding tot centralist MKA van de Academie voor Ambulancezorg (zeven maanden lang werken/leren). Tijdens de opleiding vindt een assessment plaats. Indien de centralist het assessment met goed gevolg aflegt mag hij als tweede centralist op de meldkamer meedraaien. Na afronding van de opleiding kan men zelfstandig als centralist werken.

### Oefenen

Het Regionaal opleidingscentrum (ROC) van Ambulance Oost organiseert twee regionale scholingsdagen per jaar. De ROC-er bekijkt in samenspraak met de teammanager en de centralisten per jaar waaraan behoefte is en waar specifiek aandacht aan moet worden besteed. Eenmaal per jaar vindt een monodisciplinaire oefening plaats met de GHOR. De MKA neemt hieraan deel met één centralist vanuit de meldkamer en één centralist op locatie met de coördinator gewondenvervoer-auto. Alle centralisten komen hiervoor in toerbeurt aan bod en krijgen een persoonlijke beoordeling door de opleidingscoördinator. Binnen de MKA bespreekt men tijdens de werkoverleggen (zes keer per jaar) ook casuïstiek. Voor nieuwe apparatuur krijgen de centralisten in eerste instantie geen training. Tijdens de dienst kan de centralist de nieuwe handleiding bestuderen, later volgt eventueel een cursus.

## **Multidisciplinair oefenen**

Jaarlijks hebben de centralisten van de GMK multidisciplinair een reanimatiecursus. Ongeveer een keer per jaar vindt multidisciplinair een grootschalige oefening plaats, geïnitieerd door de Veiligheidsregio. Deelname door politiecentralisten aan multidisciplinaire oefeningen is verplicht.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemeen**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de melding alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere verschillende hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de GMK Twente bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

De meldkamer brandweer heeft geen neventaken. Veel centralisten van de meldkamer politie hebben diverse neventaken. De MKA is in de avond, nacht en in het weekend de achtervang voor verloskundigen en doet de doorverwijzing naar forensisch artsen.

### **3.2. Werkprocessen<sup>8</sup> aan de hand van een casus<sup>9</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De politiecentralisten op de meldkamer nemen alle 1-1-2 lijnen vanuit vaste telefoons aan en verbindt door naar de discipline waarvoor deze bestemd is. Bij de brandweer staat eveneens een 1-1-2 toestel dat bij calamiteiten gebruikt kan worden.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. Op basis van ervaring wordt de nodige informatie gehaald. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij het kiezen van de meldingsclassificatie kan de melding door naar de uitgifte en eventueel naar de andere disciplines. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meer'button). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. De intake kan tegelijkertijd doorgaan. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

De centralist van de politie (doorgaans de buddy) neemt, ondanks het feit dat de MKA in GMS is geselecteerd en automatisch de melding binnenkrijgt, ook nog telefonisch contact op met de MKA om de centralist op de melding te attenderen. De MKA kijkt niet standaard mee met de binnenkomende meldingen omdat het GMS-scherm anders is ingedeeld.

De intakecentralist geeft de informatie door aan de uitgiftecentralist via GMS. Als emoties in het spel zijn en het is relevant, dan vermeldt de centralist dit ook in GMS. De uitgiftecentralist kijkt in GIS<sup>10</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn en bepaalt wie naar het incident gaat. Hij neemt geen telefoon aan en doet alleen C2000 contact met de eenheden. Via C2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden.

De eenheid leest mee in GMS via de Momo (Tomtom die is gekoppeld aan het GMS systeem) in de auto. Alle noodhulpeenheden hebben een Momo. Verder wordt informatie uitgewisseld via de portofoon en eventueel via de telefoon. In GMS en GIS kan de centralist zien welke eenheden vrij zijn. De auto's statussen deels automatisch.

Tijdens de afhandeling van het incident kijkt de inzetcoördinator mee in de melding (is er nog iets nodig, gebeurt alles goed). Als er vanuit het incident handelingen moeten worden verricht (bellen sleper, begrafenisondernemer) dan pakt de buddy of inzetcoördinator dit op.

De meldkamer kan eenheden in de buurregio's niet zien. Indien nodig belt de centralist met de meldkamer in de buurregio om eenheden in te zetten. Bij een spoedzaak kan ook via C2000 met een andere regio contact op worden genomen door middel van de zogenaamde 'coördinatorensgespreksgroep'. Bij een incident gaan de ingezette eenheden naar een aparte gespreksgroep. De andere meldkamer kan meelesen met de melding in het landelijk RTIC-scherm.

---

<sup>8</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>9</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>10</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

Formeel heeft de centralist van de meldkamer politie niet de regie over de voertuigen, het is een 'volgende meldkamer' (in plaats van een 'sturende meldkamer'). In Twente is de afspraak dat de noodhulpeenheden 'knijpen en praten' zonder toestemming van de meldkamer.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol.

De centralist noteert de verkregen informatie in aannamescherm en het kladblok in GMS. De centralist voegt op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Soms helpt het systeem bij het afhandelen van het incident: bij een afgesloten oprit plopt een informatiebalkje in GMS op, zodat de wegafsluiting duidelijk zichtbaar op het scherm komt. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Door de andere discipline te selecteren, wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulance.

Het systeem levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>11</sup> en controleert het inzetvoorstel. De afspraak tussen de centralisten onderling is dat één centralist de telefoon aanneemt en de andere centralist de mobilfoon bedient. De mobiele dataterminal om meldingen te ontvangen in de auto's werkt niet altijd goed (het updaten van de server verloopt niet altijd vlekkeloos). De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident. De afronding van een incident vindt plaats door het statussen door de betrokken auto's (inzet gereed en terug in de kazerne).

Assistentie vragen aan een buurregio verloopt telefonisch. Voor assistentie kan ook Duitsland worden ingeschakeld, waarmee een verdrag is afgesloten. Voor Duitsland kan dit via GMS (en daarna telefonisch nabellen).

Op basis van het overzicht en de statusinformatie bewaakt de centralist de restdekking. Herbezetting gaat in overleg met de officier verbinding en informatie. Bij afwezigheid van de officier verbinding en informatie doet de centralist dit zelf.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. De MKA werkt met het Nederlands Triage Systeem (NTS). Bij een groot ongeval gebruikt de centralist geen NTS. Bij de genoemde casus rondt de centralist daarom af in NTS en geeft aan dat niet wordt uitgevraagd vanwege 'high energy'. Als de centralist wel NTS gebruikt luistert het nauw in welke situatie de centralist welke vraag stelt aan een melder. De centralist voert het incident of de klacht in NTS in waarna de vragen vanzelf openklappen. NTS genereert niet altijd een logische vraag. Soms zoekt de centralist naar een passende term totdat de juiste vragen 'openklappen'. Centralisten moeten de vragen doorlopen. De urgentie en het uitrukadvies volgen uit de antwoorden op de vragen. Informatie uit NTS wordt automatisch weggeschreven in het medisch kladblok van GMS. De informatie deelt de MKA met de andere disciplines via de 'meer'knop in GMS. In het kladblok in GMS zet de centralist daartoe een korte omschrijving. Tevens licht de centralist dit mondeling toe.

---

<sup>11</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

Dit proces kan de aannamecentralist zelf doen of, indien beschikbaar, de collega-centralist. De centralist of een collega alarmeert de voertuigen via C2000. De auto gaat alvast op pad en wordt onderweg bijgepraat. Bij spoed kan de centralist direct een ambulance alarmeren zonder alle vragen te doorlopen.

De ambulances statussen zelf handmatig in de auto. De centralist is hiervan afhankelijk voor het kunnen voeren van de regie en moet erop kunnen vertrouwen. Bij twijfel kan de centralist dit checken bij de ambulance. De betrouwbaarheid van de status verschilt per ambulancepost. De centralist bewaakt de restdekking continu via GIS.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de mondelinge overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Alle disciplines hebben binnen de eigen discipline een whiteboard met voor de centralist van de betreffende dienst relevante informatie. De meldkamers communiceren binnen de eigen discipline verder via de e-mail. Daarnaast worden bijzonderheden zoals een houseparty of een militaire oefening in een gezamenlijke agenda gezet. Alle disciplines kijken daarin. Bij de politie kunnen ook wijkbureaus een e-mail sturen aan de meldkamer met informatie. Daarnaast kunnen politiecentralisten de digitale briefing van ieder basisteam inzien. De politie heeft verder een schriftelijke overdracht met een vast document waarin alle bijzonderheden van de vorige dienst staan vermeld. Binnen de DROC Oost-Nederland bestaat een nieuwsbrief met de nieuwste informatie. Binnen de MKA verschijnt elke twee weken een informatie bulletin met daarin aandachtspunten, vernieuwingen en ontwikkelingen ten aanzien van de landelijke meldkamer organisatie.

Voor voorziene afsluitingen van wegen heeft de meldkamer een aparte inbox. Hierover bestaan afspraken met wegbeheerders en gemeenten. Eén van de senior centralisten van de politie verwerkt dit in GMS voor alle disciplines. Belangrijke locaties zijn in kaart gebracht in GIS door de brandweer, maar, volgens de referenten, niet up-to-date. De invoerders zijn afhankelijk van het aanleveren van informatie door instanties als het kadaster en de gemeente. De centralisten gaan ervan uit dat de eenheden op straat wel weten hoe ze moeten rijden (lokale bekendheid) en bovendien gebruik maken van het navigatiesysteem.

De leidinggevenden van de verschillende disciplines hebben een multidisciplinair overleg. Het besprokene wordt teruggekoppeld in de werkoverleggen per discipline. De meldkamer politie heeft vier keer per jaar een werkoverleg waarvoor iedereen input kan leveren. Maandelijks heeft de meldkamer brandweer een werkoverleg voorafgaand aan de oefendag. Deelname aan het werkoverleg is verplicht. Tijdens het werkoverleg komen ontwikkelingen aan bod, waaronder de nieuwe meldkamer. De teammanager en de centralisten van de MKA hebben zes keer per jaar werkoverleg inclusief casuïstiek bespreking.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht met betrekking tot een incident tussen de disciplines plaats via GMS. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat er binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie werkt de ambulancezorg in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De GMK geeft aan geen problemen te hebben met het delen van informatie tussen de disciplines. De meldkamer is niet groot, er is veel informele informatie-uitwisseling en de lijnen zijn kort. Zowel de meldkamer politie als de meldkamer brandweer ontvangt van de MKA alle informatie die nodig is voor de uitvoering van het werk. Formeel is het delen van informatie soms niet mogelijk maar de disciplines gaan hier praktisch mee om. Op de werkvloer zit men dicht bij elkaar. Centralisten zijn professionals: medische informatie blijft binnen de GMK. De GMK geeft aan dat men goed met elkaar omgaat en zich niet erg formeel opstelt: veiligheid gaat voor alles.

De afspraak is dat de centralist (politie, brandweer of MKA) na het aanvinken van de andere disciplines bij een incident ter controle altijd na belt om te verifiëren of men de melding heeft gezien en in behandeling neemt.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de werkplekken, de telefonie, het netwerk en deels het systeem C2000. Voor bepaalde applicaties zoals bijvoorbeeld GIS wordt wel eens een beroep gedaan op de expertise van de leverancier, bijvoorbeeld als zaken toegevoegd moeten worden ter inrichting van het systeem. Het functioneel beheer GMS wordt als neventaak door enkele centralisten uitgevoerd.

#### **Leveranciersmanagement**

Het is ten tijde van het onderzoek niet voor alle applicaties/apparatuur bekend wat de inhoud van de verschillende service level agreements is. Het is dus niet duidelijk welke responstijden zijn afgesproken. De inspectie ontving geen aanvullende informatie. De inspectie heeft ook geen informatie ontvangen ten aanzien van de selectiecriteria voor leveranciers.

Voor wat betreft de arbi is op basis van goede ervaringen en prijs voor KPN gekozen. Voor de arbi bestaat een servicecontract bij KPN waarbij 24/7 binnen vier uur een monteur ter plaatse is. HP levert de hardware (servers, werkplekken), Cisco levert de switches, de firewall is van Juniper. Met de meeste leveranciers vindt alleen overleg plaats in het geval van een storing. Met de leveranciers van C2000 en GMS is structureel, zes keer per jaar, overleg. Bij doorontwikkeling van applicaties, zoals GMS, of uitbreiding van masten voor C2000, neemt de afdeling beheer aan projectgroepen deel.

De afdeling beheer heeft een paar jaar getracht om rapportages af te stemmen met leveranciers. De behoeftes van de diverse partijen lopen echter te veel uiteen. Indien nu een rapportage behoefte bestaat, worden ad hoc gegevens verzameld. De afdeling beheer geeft aan dat dit beter moet worden gestructureerd, aan de hand van vaste meetmechanismen en tabellen.

Voor sommige systemen is het herstel onderhoud en reparatie contractueel vastgelegd. Een deel op het gebied van herstel, onderhoud en reparatie wordt vanuit de landelijke eenheid in Driebergen gemonitord. Storingen worden meestal het eerst door de centralisten opgemerkt. Zij melden deze via lokaal beheer of rechtstreeks aan de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (vroeger vtsPN). De afdeling beheer stelt normaliter vast of het een lokaal probleem is. Changemanagement is niet ingericht.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer werkt niet volgens een bepaalde kwaliteitsnorm of een bepaald systeem.

#### **Incidentproces**

Indien zich een storing voordoet belt een centralist de afdeling beheer of komt een centralist persoonlijk langs bij de beheerder. Beheer is 24/7 bereikbaar en kan vanaf een andere locatie resetten. Afhankelijk van het soort storing en van de urgentie wordt het incident opgepakt. Voor de centralist bestaat een stroomschema wie kan worden gebeld van de afdeling beheer. Een centralist kan ook rechtstreeks bellen met het MDC. Indien de afdeling beheer geen partij is bij het oplossen van het incident, belt beheer, afhankelijk van de applicatie, met bijvoorbeeld het MDC, met Ambulance Oost of met de Veiligheidsregio. Soms blijkt dan dat voor de betreffende storing geen contract is afgenomen.

### **4.3. Integraal risicobeheer**



De meldkamer maakt geen gebruik van een risico systematiek en heeft geen risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd. Het BRZO-bedrijf Urenco in Almelo heeft de beschikking over C2000. Verder zijn geen speciale maatregelen getroffen voor vitale sectoren.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

De ICT is volgens de afdeling beheer over het algemeen op orde. PC configuraties ten behoeve van de 'RABS' werkplekken vallen regelmatig uit en zijn aan vervanging toe. Het arbi systeem is afgeschreven en wordt medio april 2014 vervangen. De telecom wordt als stabiel ervaren.

##### **Redundantie**

Voor wat betreft de arbi is voor de drie disciplines een fallback<sup>12</sup> naar analoge openbare lijnen. De 1-1-2-centrale en componenten zijn redundant.

De politie heeft een verbindingsscommandovoertuig<sup>13</sup> (een auto met daarin een tafel waar een centralist aan kan werken). Deze fallback-optie staat normaal binnen en wordt ingezet bij grote calamiteiten of grote inzetten met meerdere gespreksgroepen. Het voertuig wordt ook op locatie gebruikt bij oefeningen.

##### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over zes 1-1-2-lijnen en een wachtrij voor extra meldingen. De centralisten kunnen de wachtrij niet zien. De disciplines nemen in principe elkaars meldingen niet aan. Maar als de centralisten brandweer allen bezet zijn en er komen achter elkaar meldingen binnen over een bepaald incident, dan kan de politie (waar de vaste 1-1-2-lijnen binnenkomen) deze meldingen ondervangen. De politiecentralist schat in of de melding door de politie kan worden afgehandeld. De politie centralisten kunnen geen brandweer eenheden inzetten. De meldkamer brandweer en de MKA kunnen meldingen voor de politie opnemen. Dit komt alleen in uitzonderlijke gevallen voor. Hierover zijn geen afspraken gemaakt. De brandweercentralist parkeert bij drukte meldingen met prioriteit 2 of 3 in GMS. Dit houdt in dat de verbinding wordt verbroken en de melding in GMS in de wacht wordt gezet. Meldingen kunnen eventueel door de kazerne decentraal worden afgehandeld.

##### **Uitwijkprocedure**

De GMK Twente heeft geen uitwijkmogelijkheid<sup>14</sup>. Met de MON waren hierover gesprekken gaande, maar dit is niet doorgezet (Drachten en Apeldoorn zijn elkaars uitwijk geworden). De GMK Twente heeft wel een basale voorziening getroffen om 1-1-2-telefoontjes door te schakelen naar de MON. De lijn is echter 'gedowngrade'.

##### **Energie, locatie en beveiliging**

De GMK heeft een noodstroomvoorziening door middel van een noodaggregaat en UPS. Maandelijks wordt de schakelaar omgezet, draait de generator een half uur en gaat de meldkamer over op noodstroom. De huismeester is verantwoordelijk voor het functioneren van de voorziening. Beheer heeft hierin een beperkte rol. Iedere maand wordt de gehele no-break installatie getest.

In de buurt van de GMK bevinden zich geen gasleidingen of bedrijven met een zwaar chemisch karakter.

Het gebouw heeft een receptioniste. Bezoekers dienen zich bij de receptie te melden en in te schrijven. Een groot deel van het gebouw is toegankelijk via een persoonsgebonden toegangspas. Alleen de medewerkers van beheer, de huismeester en senioren meldkamer (in verband met de

---

<sup>12</sup> het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>13</sup> Het voertuig is eigendom en in beheer van de politie maar multi inzetbaar.

<sup>14</sup> Een uitwijk is het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

opslag van portofoons) hebben toegang tot de technische ruimte. Rondom het gebouw hangen bewakingscamera's. Sinds twee maanden (ten tijde van het interview) zijn dit nieuwe camera's die vanuit de meldkamer te bedienen zijn. De camerabeelden zijn op de meldkamer en bij de receptie te bekijken.

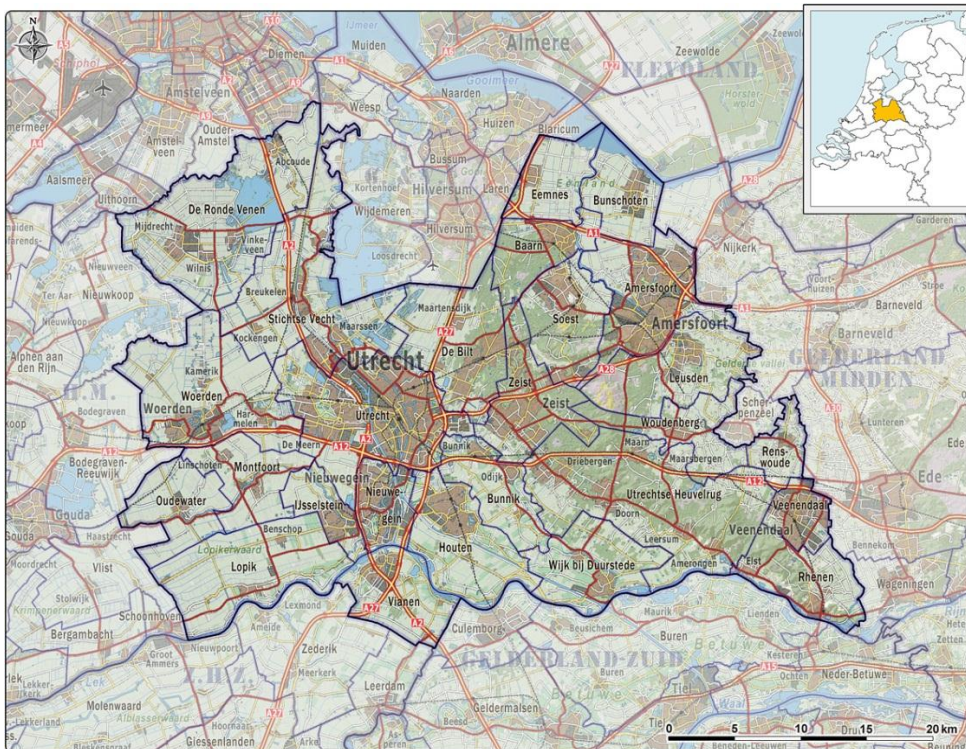
# Meldkamer Utrecht

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de meldkamer Utrecht is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer bevindt zich in Utrecht en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Utrecht (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Utrecht, Veiligheidsregio Utrecht, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Utrecht](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Utrecht).

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Utrecht.

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Utrecht</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Utrecht
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1386 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	1.213.000 (2009)
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	875 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	Het meeste land ten westen van Utrecht ligt onder zeeniveau, met een complex afwateringssysteem. De Utrechtse Heuvelrug is een stuwwal die bij Amerongen een hoogte bereikt van ongeveer 50 meter boven NAP. Militair oefenterrein Leusderheide. Koninklijke locaties: Paleis Soestdijk (thans museum) en Kasteel Drakensteyn bij Baarn. Twee dierentuinen.
<b>Aantal gemeenten</b>	26
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> locaties rondom Utrecht en in de gemeente Abcoude langs het Amsterdam-Rijnkanaal. Transportongevallen met giftige/gevaarlijke stoffen. Intensief vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, per spoor en over water. Overstromingen vanwege de hoge inwonerdichtheid, de lage ligging én een relatief hoge overstromingskans. Uitval nutsvoorzieningen. Als dienstverlenende regio met een groot zorgaanbod is de regio gevoelig voor generieke risico's als uitval van nutsvoorzieningen. De afhankelijkheid van energie van vitale voorzieningen is zeer groot. De kans op kortdurende uitval in Brand in woning, bij aaneengeschakelde grote brandcompartimenten, natuurbranden of grote brand in de A2 tunnel. Attractieparken en evenementen in onder andere de Jaarbeurs Utrecht kunnen risico's opleveren voor openbare orde en veiligheid.

Bron: regionaal risicoprofiel veiligheidsregio Utrecht versie 6.0, 2011.

## 1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal 1-1-2 meldingen per discipline per dienst.<sup>3</sup> De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>4</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Utrecht per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	40.441	29.846	15.765	5.257	3.299	2.075	20.864	10.416	5.882	<b>133.845</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	43.661	31.603	16.223	11.483	3.899	1.601	63.935	19.477	8.976	<b>200.858</b>

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> Bron: 'Cijfermatig overzicht 1-1-2 meldingen'.

<sup>4</sup> Openbaar Meld Systeem. Dit systeem is een hulpmiddel dat er voor zorgt dat de tijd tussen het ontstaan van een brand en de aanwezigheid van de brandweer, wordt geminimaliseerd. Technisch gezien houdt het in dat vanaf een object het signaal van een rookmelder, via het automatische brandmeldsysteem binnenkomt op de meldkamer brandweer.

<b>Totaal*</b>	<b>84.102</b>	<b>61.449</b>	<b>31.988</b>	<b>16.740</b>	<b>7.198</b>	<b>3.676</b>	<b>84.799</b>	<b>29.893</b>	<b>14.858</b>	<b>334.703</b>
----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	----------------

\* Het aantal meldingen 'PBA' zijn niet in de tabel meegenomen.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg (MKA), als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

In 1998 is de Stichting Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht (GMU) opgericht waarna er in 2006 een algehele statutenwijziging is geweest. De Politie Utrecht, de Veiligheidsregio met daaronder de Brandweer en de toen onder de Veiligheidsregio Utrecht vallende meldkamer ambulancezorg hebben daarbij afspraken over het in stand houden van een gemeenschappelijke meldkamer vastgelegd. Per 1 januari 2013 is de Tijdelijk Wet Ambulancezorg inwerking getreden, waarna een overdracht van de meldkamer ambulancezorg plaatsvond van de Veiligheidsregio naar de Regionale Ambulance Voorziening Utrecht (RAVU).

De stichting heeft eigen personeel in dienst (Facilitair Bedrijf)<sup>5</sup> en is ondersteunend aan de drie disciplines. De GMU heeft een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van de drie disciplines die optreden namens hun moederorganisaties en die ieder verantwoordelijk zijn voor hun eigen meldkamer. Het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio heeft een toezichthoudende rol. Het bestuur van de GMU legt via de portefeuillehouder GMU verantwoording af aan het Dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio.

De meldkamer politie Utrecht (is in de organisatie van de regionale Eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Midden-Nederland is één organisatie maar zit nu nog op drie verschillende meldkamerlocaties (Lelystad, Naarden en Utrecht). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de DROC. Het RTIC wordt functioneel door het MT-DROC aangestuurd. De meldkamer brandweer is onderdeel van de Veiligheidsregio Utrecht en de meldkamer ambulancezorg is onderdeel van de RAVU (zie figuur 2).

#### **Directeur**

De meldkamer Utrecht heeft een directeur. De voorzitter van het GMU bestuur is vanaf 2013 de directeur van de meldkamer.<sup>6</sup> De directeur rapporteert periodiek via de bestuurlijke portefeuillehouder aan het bestuur van de veiligheidsregio over de uitvoering van de gestelde eisen en de gemaakte afspraken.

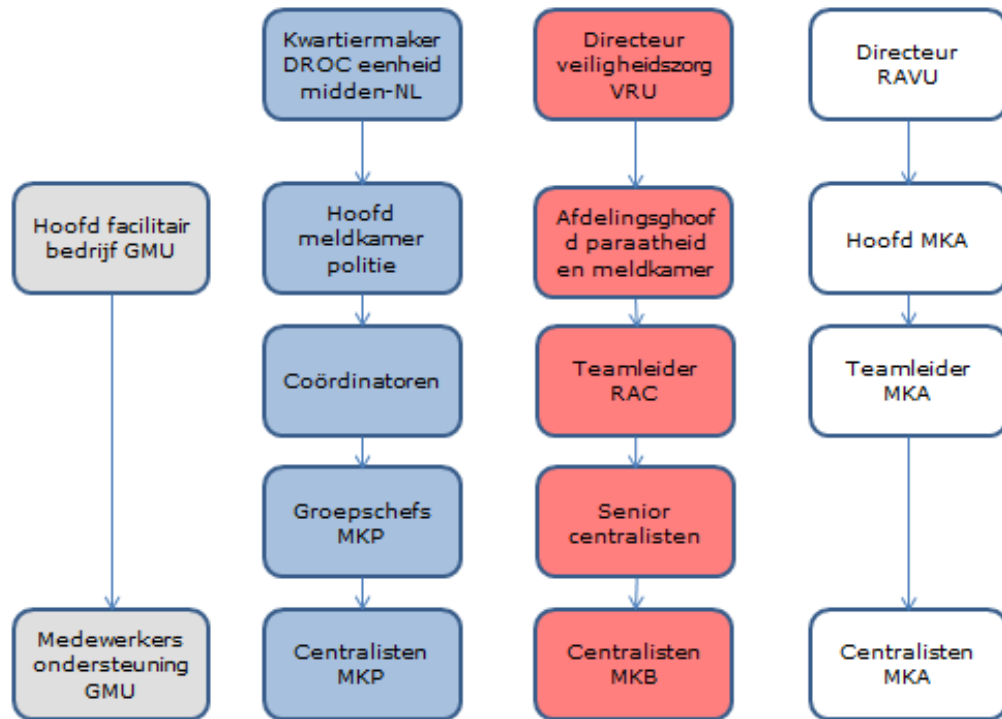
### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De drie meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg en het Facilitair Bedrijf GMU functioneren als vier zelfstandige organisaties, elk met hun eigen verantwoordelijkheid, werkproces, begroting, rechtspositie, personeelsondersteuning, gezags- en beheerslijnen en

<sup>5</sup> Het hoofd Facilitair Bedrijf van de GMU is de secretaris van het bestuur van de stichting.

<sup>6</sup> De Veiligheidsregio Utrecht had lange tijd formeel geen directeur meldkamer. De facto zag het algemeen bestuur van de veiligheidsregio het bestuur van de Stichting GMU als 'directeur meldkamer'. De bestuurlijke-juridische vormgeving van de stichting en haar bestuur voldeed volgens de Veiligheidsregio aan het idee dat de wetgever heeft ten aanzien van de directeur meldkamer.

medezeggenschap. Voor afstemming binnen de gemeenschappelijke meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande uit de drie disciplinehoofden meldkamer en het hoofd Facilitair Bedrijf (figuur 2). Het MT GMU overlegt maandelijks over de financiële aspecten, beheer, samenwerking, opleidingen en multidisciplinaire oefenen. De keuzes van het MT GMU, gaan voor finale goedkeuring naar het bestuur GMU indien dit qua mandatering en taakuitvoering niet is gedelegeerd. Het MT GMU legt gemeenschappelijk verantwoording af aan het bestuur GMU. Het MT GMU heeft geen regulier overleg met het voltallige bestuur GMU, maar met de voorzitter van het GMU bestuur.



Figuur 2: Organogram van de gemeenschappelijke meldkamer Utrecht.

### Politie

De meldkamer politie staat onder leiding van het hoofd meldkamer politie. Deze functionaris is verantwoordelijk voor het functioneren van de meldkamer politie en de p-zorg. Hij gaat daarbij over het functioneren van de coördinatoren, groepchefs en centralisten. Het hoofd meldkamer politie heeft voor zijn taakuitvoering geen formele mandaten. Als MT-lid is het hoofd van de meldkamer politie tevens voorzitter van het coördinatoren/teamleidersoverleg binnen de GMU. Voor wat betreft het politieproces op de meldkamer worden er voor het MT DROC (dit is een twee wekelijks overleg van de kwartiermaker DROC, Hoofden Meldkamers Politie Lelystad, Naarden en Utrecht, DRIO en ondersteuners voor ontwikkeling van de DROC) managementrapportages opgesteld door de beheerafdeling en de afdeling P&O van de politie. Deze rapportages worden maandelijks in het MT DROC besproken en twee maal per jaar door het MT DROC met de eenheidsleiding van de politie Midden-Nederland.

### Brandweer

Het afdelingshoofd van de meldkamer is op tactisch niveau verantwoordelijk voor de meldkamer en voor de aansluiting op de overige activiteiten van de veiligheidsregio. Het hoofd van de meldkamer brandweer legt verantwoording af aan de Directeur Veiligheidszorg VRU. De teamleider heeft budgettaire verantwoordelijkheden en kan zelfstandig personeel aannemen binnen de kaders en formatie van de VRU.

### Ambulancezorg



De MKA is een integraal onderdeel van de RAVU en valt onder de verantwoordelijkheid van de Manager Operationele Zaken die tevens hoofd MKA is. Het hoofd MKA is formeel verantwoordelijk voor het operationele meldkamer proces. Hij houdt toezicht op het totale proces en kijkt in het bijzonder naar de kwaliteit van zorg die geleverd wordt vanuit het MKA-deel van de meldkamer. De Manager Operationele Zaken legt verantwoording af aan de directeur/bestuurder RAVU.

## Beheer

Binnen de GMU is de ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd binnen het Facilitair Bedrijf. De afdeling staat onder leiding van een hoofd Facilitair Bedrijf. Het hoofd Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van het Facilitair Bedrijf en legt verantwoording af aan het bestuur GMU. De hoofden van de drie meldkamers en het hoofd Facilitair Bedrijf GMU zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de goede samenwerking en voor het behartigen van gemeenschappelijke onderwerpen binnen de GMU. Het hoofd Facilitair Bedrijf doet voorstellen aan de andere MT-leden met het oog op verbeteringen in de bedrijfsvoering en algemene zaken. Ieder jaar wordt in het MT het basisprojectplan en de beoogde dienstverlening vastgesteld. Ieder kwartaal stelt Facilitair bedrijf ten behoeve van het MT een overzicht op van de stand van zaken van (project)planningen, eventuele uitloop van werkzaamheden en impact hiervan op de operatiën en techniek en andere onderwerpen waarover het MT geïnformeerd moet worden. De vertegenwoordigers van de monodisciplinaire disciplines geven in dat overleg aan welke ontwikkelingen in de discipline plaatsvinden en waarmee eventueel op (langere) termijn rekening moet worden gehouden.

Het hoofd Facilitair Bedrijf legt aan de voorzitter van het stichtingsbestuur, maar in zijn algemeenheid aan het hele stichtingsbestuur, rechtstreeks dagelijks verantwoording af. Maandelijks rapporteert het hoofd Facilitair Bedrijf aan het MT van de meldkamer.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De operationele aansturing op de werkvloer gebeurt door de groepschefs of plaatsvervangend groepschefs<sup>7</sup>. De centralisten zijn verdeeld over zes ploegen en ieder ploeg staat onder leiding van een groepschef. Aan ieder ploeg zijn circa acht medewerkers gekoppeld. De groepschefs voeren de p-gesprekken met de centralisten. Alle centralisten voeren in principe dezelfde werkzaamheden uit, maar de A-centralist is een starter en enkel inzetbaar voor het centralistenwerk.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline (formatie).

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	53,95*	1 hoofd meldkamer 2 coördinatoren 6 groepchefs	43,15 Centralisten A en B	Aanname en uitgifte	Politie
<b>Brandweer</b>	21,5**	1 teamleider 2 senior centralisten	16 centralisten 0.1 poolcentralist	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio Utrecht
<b>Ambulancezorg</b>	21,5	0,5 hoofd meldkamer 1 teamleider	20 alleen verpleegkundigen (en enkele in opleiding)	Aanname en uitgifte;	RAVU

<sup>7</sup> Iedere groepschef heeft een plaatsvervanger. De plaatsvervangende functies worden ingenomen door centralisten die nu overgaan naar 'senior centralist'.

\* Exclusief RTIC

\*\* Inclusief bij GMU gedetacheerde medewerker. Het afdelingshoofd zit niet binnen de formatie van de meldkamer.

### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer is de teamleider op operationeel niveau verantwoordelijk voor het dagelijks functioneren van de meldkamer. De teamleider stuurt de twee seniors aan, die op hun beurt weer de centralisten aansturen. Op het moment dat de senior centralisten achter de tafel zitten doen zij hetzelfde werk als de centralisten. Op het moment dat de seniorcentralisten niet aanwezig zijn, stuurt de teamleider zelf de centralisten aan. Alle centralisten voeren dezelfde werkzaamheden uit.

### **Ambulancezorg**

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teamleider MKA de centralisten aan. De teamleider is feitelijk verantwoordelijk voor het operationele proces (bewaking, aansturing, bijsturing, coördinatie, etc.) en heeft ook de p-verantwoordelijkheid voor de centralisten. Op de werkvloer is geen direct sturend leidinggevende aanwezig. De centralisten werken zelfstandig. De centralisten voeren allen dezelfde werkzaamheden uit. De MKA maakt onderscheid in aanname, uitgifte en assistent uitgifte<sup>8</sup> taken.

### **Beheer**

De afdeling Facilitair Bedrijf bestaat uit zestien personen (13,8 fte) waarvan er elf in dienst zijn bij de stichting. Eén persoon is gedetacheerd vanuit de Politie Utrecht en één vanuit de VRU, daarnaast heeft de VRU 0.11 (4 uur per week) beschikbaar gesteld voor personeelszaken. De afdeling staat onder leiding van een hoofd en bestaat uit de onderdelen Financiële administratie en Informatievoorziening & Technologie. Het onderdeel Administratie bestaat uit 0,67 fte managementassistente, 1 fte financieel medewerker, 1 fte administratief medewerker, 0,1 fte P&O ondersteuning. Informatietechnologie bestaat uit 1 fte coördinator ICT en 2 fte serverbeheerder en 2 fte helpdeskmedewerker, het onderdeel Informatievoorziening uit 1 fte operationeel beheer C2000, en 4,11 fte functioneel beheerder. Het hoofd Facilitair Bedrijf (1 fte) verzorgt de inhoudelijke aansturing en heeft budgettaire bevoegdheid tot € 50.000.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Bij de politie zijn zes groepschefs en zes plaatsvervangend groepschefs als CaCo opgeleid. Daarnaast zijn twee senior-centralisten van de brandweer tot CaCo opgeleid. De diensten worden volgens een rooster ingevuld. Op het moment dat dit niet lukt dan springt een van de senior-centralisten van de brandweer bij. Op de meldkamer is in principe 24/7 een CaCo aanwezig.

De CaCo is niet boven de sterkte ingeroosterd, waardoor bij een incident de CaCo uit de politiesterkte of brandweersterte wordt gehaald. Voor die gevallen zijn 24/7 twee politiecentralisten op piket. De piket-centralist neemt dan de werkzaamheden over van degene die de CaCo-rol gaat vervullen.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De 'tafelbezetting' per dienst varieert per dienst en per dag. De capaciteit is gebaseerd op het gemiddelde incidentenpatroon. Het komt voor dat de meldkamer politie op vrijdag en zaterdag in de avond met acht personen werkt en tegen de ochtend wordt afgeschaald naar zes centralisten. De minimumbezetting is afhankelijk van de kwaliteiten van de centralisten en de personele mogelijkheden. Tijdens vakantieperiodes of bij een hoog ziekteverzuim werkt de meldkamer wel eens met vier centralisten. De bezetting is dan onder het minimum. De GMU maakt gebruik van parttime centralisten. Van de ruim 40 fte aan centralisten werken er 13 voor 50% in een basiseenheid (maand om maand). Hiermee staat men volgens de meldkamer in verbinding met

---

<sup>8</sup> Een centralisten die een dagdeel op de assistent uitgifte plaats werkt.



het operationeel proces en de (mensen) binnen de organisatie èn daarmee is volgens eigen zeggen tevens flexibiliteit in capaciteit gecreëerd. Tijdens de avonddiensten (donderdag t/m zaterdag 15:00 – 23:00) werkt een vrijwilliger op de meldkamer mee. De zogenaamde 'volontair' verzorgt op dat moment het burgernet. Er zijn op dit moment vier vrijwilligers in dienst. De meldkamer maakt geen scheiding tussen aanname- en uitgiftecentralisten.

De politiemeldkamer heeft een geografische scheiding aangebracht in de vorm van clusters (Oost, West en Utrecht Stad). De centralist neemt primair de meldingen aan die bestemd zijn voor het cluster waar hij is ingezet. Op de drie clusters zijn tweetallen ingedeeld. Wanneer sprake is van een minimumbezetting van vijf centralisten, werkt de meldkamer tijdens de ochtend in het rustigste cluster West met één centralist die zowel de intake als de uitgifte doet. Diegene wordt bijgestaan door de andere centralisten van de politiediscipline. De aanname en ondersteunende taken van de diverse clusters worden door verschillende centralisten gedaan. In die gevallen dat er meer dan 6 centralisten in dienst zijn, dan vindt een gescheiden regionale aanname plaats door de nummers 7 en hoger. De clusters nemen in die gevallen niet meer zelf 1-1-2 meldingen aan.

Vanwege vacatures in combinatie met verplichte leveringen in verband met evenementen staat de bezetting op de meldkamer politie regelmatig onder spanning en wordt van medewerkers gevraagd om extra diensten te doen. Het MT moet op de hoogte worden gebracht als er bij een dienst sprake is van een afwijking van de minimumbezetting.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie*	Brandweer*	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	6	2	5
15:00 - 23:00	8	2	3
23:00 - 07:00	5	2	2

\* Centralisten inclusief CaCo.

### Brandweer

De meldkamer brandweer draait diensten van 07:00-14:00 (7-uursdienst), van 14:00-22:00 (8-uursdienst) en van 22:00-07:00 (9-uursdienst). Daarnaast zijn er flexdiensten (niet achter de tafel) voor OTO (opleiden, trainen en oefenen) en nevenwerkzaamheden<sup>9</sup>. Deze diensten zijn van 08:00-16:00. Elke centralist heeft nevenwerkzaamheden, zoals het vertalen van procedures naar werkinstructies, maar ook het verzorgen van rondleidingen, het opstellen van het rooster, het aanspreekpunt voor het OMS en het opleiden van nieuwe medewerkers. Op de meldkamer brandweer vervullen alle centralisten zowel de rol van aanname als uitgifte. Er zijn afspraken gemaakt over het scheiden van deze taken bij meldingen. Bij hele drukke periodes, zoals grote storm, wateroverlast en Oud en Nieuw wordt deze scheiding strikt toegepast. Dan splitst men de regio ook in Oost en West.

Als men drukte verwacht dan komen extra mensen in dienst. Er is een piketrooster waarbij 24/7 op afroep een collega beschikbaar is die binnen 30 minuten op de meldkamer aanwezig kan zijn. De meldkamer brandweer maakt geen gebruik van inhuur en beschikt volgens eigen zeggen over voldoende personeel; men zit nooit met minder dan 2 centralisten in een dienst.

### Ambulancezorg

De MKA werkt met veel verschillende elkaar overlappende tijdsblokken waarbij er 's-nachts twee en verder steeds één persoon per tijdsblok in dienst is.<sup>10</sup> Overdag doen drie centralisten de

<sup>9</sup> Nevenwerkzaamheden zijn werkzaamheden die ondersteunend en gerelateerd zijn aan het primaire proces op de meldkamer.

<sup>10</sup> Tijdsblokken lopen van 07:00 tot 14:00, 07:00 tot 15:00, 07:30 tot 16:00, 09:00 tot 17:00, 09:00 tot 18:00, 14:00 tot 22:00, 15:00 tot 23:00, 16:00 tot 23:00, 22:00 tot 07:00 en van 23:00 tot 07:00. Vrijdag- en zaterdag beginnen de nachtdiensten om 22:00 uur, omdat gebleken is dat het tussen 22:00 en 23:00 uur

aanname en twee de uitgifte. In de avond doet één de uitgifte en de anderen de aanname. 's Nachts worden de aanname en uitgifte gecombineerd. Enkele meer ervaren centralisten (de zogenaamde teamoudsten) hebben nevenwerkzaamheden waar zij in de 'leegloopuren' invulling aan geven (techniek, vastleggen werkafspraken). Zij zijn intern het aanspreekpunt voor de betreffende neventaak en stemmen af met de teamleider MKA. Gedurende de dag rouleren de centralisten met de uitgifte en aanname taken. De MKA maakt wel eens gebruik van inhuur en heeft een piketregeling voor teamoudsten/achterwacht van circa 17:00- 07:00. Dit piket is voor ziekte van personeel en calamiteiten met opkomsttijd van maximaal 30 minuten. Daarnaast hebben de teamleider en het hoofd MKA een bereikbaarheidspiket.

De MKA heeft volgens eigen zeggen net voldoende personeel om het rooster gevuld te krijgen. Centralisten werken wel eens over. Om capaciteitsproblemen om te vangen, maakt de MKA gebruik van circa vier collega's die in deeltijd op de ambulance werken.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De centralisten worden op dit moment intern opgeleid. Na de aannameprocedure volgt een opleidingstraject van twee tot vier weken waar een handboek voor is opgesteld. Het opleidingstraject bestaat uit het bekend worden met het district, de protocollen en de systemen (zoals GMS en C2000). Aan het eind van de twee weken vindt een afsluitende toets plaats. Bij positieve voltooiing van de afsluitende toets wordt de centralist boven de sterkte gekoppeld aan een ervaren centralist (buddy). Vanaf dan start het proces van telefonie en uitgifte. De centralist wordt in eerste instantie gekoppeld aan één geografisch cluster<sup>11</sup>. Wanneer voldoende ervaring is opgedaan, stroomt de centralist door naar het volgende cluster. Na twee maanden kan de centralist binnen dezelfde ploeg in toenemende mate zelfstandig te werk gaan. De duur van de gehele interne opleiding is 2,5 jaar. In die periode zijn alle clusters aan bod gekomen en is er geoefend met grootschalig optreden (SGB0).

#### Oefenen

De meldkamer politie oefent beperkt monodisciplinair. Als centralisten problemen ervaren binnen hun werk of constateren dat ze ergens bijscholing voor nodig hebben, dan is het mogelijk om op individueel niveau te oefenen. Monodisciplinair beperkt het oefenen zich veelal tot bijdragen aan de trainingen voor Officieren van Dienst Politie en Coördinatoren Noodhulp. Ieder jaar maakt de meldkamer politie op mono-niveau een oefenplan, maar vanwege de beperkte capaciteit en de budgetten besteedt de centralist in de praktijk vaak slechts 16 uur op jaarbasis aan oefenen.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Een nieuwe centralist volgt eerst de basisopleiding tot centralist multidisciplinair bij de Politieacademie. Dit sluit af met een examen. Op de dagen dat nieuwe centralisten geen opleiding volgen, draaien ze bovenformatief mee met de tafeldiensten. Aan nieuwe medewerkers zijn altijd twee werkbegeleiders gekoppeld. Vervolgens volgt de centralist in opleiding de brandweer specifieke opleiding aan de Politieacademie. Dit sluit ook af met een examen. Gedurende de opleiding is de nieuwe medewerker onder begeleiding aan het werk. Het takenpakket bereidt gaandeweg steeds verder uit. Het duurt gemiddeld 9 maanden tot een nieuwe centralist zelfstandig kan werken. Daarnaast loopt ook een afzonderlijk inwerktraject waarin de centralist in

---

erg druk is. Op zaterdag zijn er vier centralisten (nog een collega van 12:00 – 20:00u) en op zondag zijn er drie vroege dagdiensten en aansluitend de avonddiensten.

<sup>11</sup> De clusters van meldkamer Utrecht bestaan uit de gebieden Oost, West en Utrecht Centrum.

opleiding de regio langs gaat, brandweerkennis opdoet en meedraait met 24-uursdiensten van de operationele brandweer eenheden.

#### Oefenen

Voor het geoefend houden van de centralisten is beleid vastgesteld waaraan centralisten moeten voldoen. De meldkamer brandweer werkt voor het oefenen onder andere met oefenkaarten. Ook maken centralisten gebruik van e-learning, waar gedurende de dienst mee kan worden geoefend.

#### **Ambulancezorg**

##### Inwerken

Een nieuwe centralist wordt ingewerkt via een eigen inwerkprogramma dat uit verschillende fases bestaat. Na drie maanden volgt een eerste accreditatie door de MMA (medische manager ambulancezorg van de RAVU). Tot de accreditatie is de nieuwe centralist altijd gekoppeld aan een centralist en aan zijn mentor. Daarnaast volgt een nieuwe centralist de opleiding tot verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg aan de Academie voor Ambulancezorg; circa 9 maanden 1 dag per week). De opleiding sluit af met een examen. Na ongeveer een jaar is de centralist volledig opgeleid voor de aanname. Daarna begint het leertraject voor het uitvoeren van meldingen. Men draait dan mee op de plek van assistent uitgifte. Drie dagdelen zit daar een ervaren collega bij. Na 20 diensten en een feedback formulier gaat men door naar de uitgifte en volgt eenzelfde schema, 3 dagdelen met een ervaren centralist, daarna 20 dagdelen met feedback en een evaluatie. De dienstdoende uitgiftecentralist geeft feedback. Daarna mag een nieuwe collega zelfstandig uitgifte doen. Periodiek worden assessments afgenomen.

##### Oefenen

De MKA werkt voor het oefenen met een scholingsprogramma binnen de RAVU. Er zijn in totaal circa vier regionale en landelijke scholingsdagen per jaar. Centralisten worden verder geschoold en bijgeschoold in het werken met apparatuur en programma's, zoals NTS. De MKA doet verder - meestal in samenwerking met de politie - aan scenariotrainingen. Dat gebeurt een of twee keer per jaar op basis van intekening.

#### **Multidisciplinair oefenen**

De multidisciplinaire oefeningen zijn in het multi-oefenplan opgenomen. Het opstellen en uitvoeren van het oefenplan is uitbesteed aan de afdeling OTO (Opleiden, trainen en oefenen) van de Veiligheidsregio. Men houdt onder meer multidisciplinaire oefeningen, waarbij men scenario's oefent. Dat gebeurt zo'n 1 of 2 keer per jaar. Daarnaast vallen ook gezamenlijke kennisoverdracht en taakgerichte oefeningen onder het OTO-programma.

### **3. Taakuitvoering**

#### **3.1. Algemene en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere verschillende hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken<sup>12</sup>. De meldkamer politie en brandweer hebben geen neventaken. De meldkamer MKA heeft als neventaak de achterwachtfunctie voor het LCI (Landelijk centrum infectieziekte) en de achterwachtfunctie voor de GGD bij oproep van forensische artsen.

### **3.2. Werkprocessen<sup>13</sup> aan de hand van een casus<sup>14</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

Een 1-1-2 melding van een mobiel nummer komt via Driebergen direct binnen bij de juiste discipline op de GMU. Een 1-1-2 melding van een vast nummer komt binnen bij het politie service center. Zij zetten de 1-1-2-meldingen door naar de betreffende discipline.

Alle meldingen die bij het politie service center vanuit het 0900-8844 binnenkomen en toch voor politie, brandweer of ambulance blijken te zijn, worden door het politie service center in het bedrijfsprocessensysteem gezet en daarna middels een koppeling met GMS automatisch doorgezeten naar de uitgifte. Dat zijn op maandbasis ruim 3000 meldingen. De aanname door de meldkamer vervalt hiermee voor die meldingen, de uitgifte vindt wel op de meldkamer plaats.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan alvast meelesen en actie ondernemen qua uitgifte. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance. De afspraak op de meldkamer Utrecht is dat daarna de centralist altijd met de andere disciplines belt om te verifiëren of de doorgezette melding in GMS gelezen is.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste via AVLS (Automatisch Voertuig Locatie-Systeem) welke noodhulpeenheden van de politie in de buurt van het incident beschikbaar zijn. In GMS komt geen standaard inzetvoorstel met betrekking tot eenheden naar voren. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens op grond van kennis en ervaring wie er naar het incident gaat. De districten in de regio Utrecht hebben de politiemeldkamer gemandateerd dat zij ook de andere politie eenheden dan noodhulpeenheden kunnen aansturen. In het geval van deze casus schaalde de groepschef op naar GRIP 1. De buurregio's en Rijkswaterstaat worden gebeld, omdat er sprake is van een grensregio en omdat het over een groot verkeersknooppunt gaat. De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde politie-eenheden via de mobilfoon. De centralisten hebben geen zicht op eenheden in de buurregio. De centralist is bij het bepalen van de inzet deels afhankelijk van het juist statussen<sup>15</sup> door de eenheden, omdat in Utrecht niet alle eenheden automatisch statussen. De eenheden die ter plaatse gaan, hebben een

---

<sup>12</sup> Een neventaak is een taak die niet per se door de meldkamer behoeft te worden verricht.

<sup>13</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneem en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>14</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>15</sup> De status van een voertuig geeft aan of het voertuig beschikbaar is, onderweg is en dergelijke. Bijvoorbeeld: 1 = Mobiel (op straat), inzetbaar, 2 = Op weg naar incident, 3 = Ter plaatse 4 = Buiten dienst, enzovoort.

voorziening waarop het incident en de locatie zichtbaar wordt gemaakt. De kladblokgegevens worden bewust niet doorgegeven. De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat.

De centralisten zijn verantwoordelijk voor een goede restdekking. Het herpositioneren wordt op eigen kennis en inzicht gedaan. Als het in de regio druk is, dan kunnen er ook auto's vanuit de binnenstad in de regio worden ingezet.

Na afronding van de inzet op het incident, wordt de status door de eenheid mondeling aan de meldkamer doorgegeven.

Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan wordt via C2000 contact gezocht via de meldkamer coördinatie gespreksgroep (daar zijn alle meldkamers op aangesloten). Er wordt dan gekeken of er capaciteit is bij de andere buurregio's. Bij het beschikbaar stellen van capaciteit door de buurregio, worden de eenheden gekoppeld aan de leidende meldkamer voor de aansturing.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist eerst informatie over de exacte locatie. Zijn collega centralist zal meteen meeluisteren. Die zal Rijkswaterstaat bellen om te vragen of er camerabeelden zijn. De verkregen informatie noteert de centralist in het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie 'ongeval beknelling meerdere voertuigen' aan het incident toe en zal direct alarmeren zodat er in ieder geval een eenheid onderweg is. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de informatie ook zichtbaar voor de politie en ambulance. Vervolgens gaat de centralist door met het uitvragen. De meldkamer brandweer heeft geen geformaliseerd uitvraagprotocol. Bij incidenten met gevaarlijke stoffen voor de A2 tunnel is dat er wel, maar dat is niet gekoppeld aan GMS. Als blijkt dat er meerdere mogelijke slachtoffers in meerdere voertuigen zijn, zal de centralist opschalen zover hij - op basis van professionaliteit en zelfstandigheid - denkt dat nodig is. De centralist ziet de eventueel in te zetten eenheden op de kazernes staan. Vervolgens bepaalt de centralist de inzet en worden de benodigde eenheden via de pager (P2000) gealarmeerd. Indien dit van belang is, bepaalt de centralist de restdekking.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal slachtoffers, soort letsel, aard en omvang van het ongeval, aantal en soort auto's (gevaarlijke stoffen?) etc. In Utrecht wordt gewerkt met het Nederlands Triagesysteem (NTS), maar een groot ongeval (meerdere auto's en slachtoffers) is lastig te triëren in NTS. NTS is geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De verkregen medische gegevens noteert de intakecentralist in het medisch kladblok in GMS en de overige informatie in het algemeen kladblok.

Een dergelijke melding (mist, meerdere voertuigen op de snelweg) wordt meteen doorgezet (aangevinkt) naar politie en brandweer en uitgiftecentralist. De uitgiftecentralist hanteert DIA (Directe Inzetbare Ambulance). Dit wil zeggen dat al tijdens de triage de uitgifte plaats kan vinden doordat de uitgiftecentralist een paralleltraject van uitgifte heeft opgestart. De uitgiftecentralist kijkt vervolgens in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn en stuurt meteen een ambulance op pad. De rit wordt uitgezet als een A2-rit en eventueel aangepast op basis van aanvullende informatie<sup>16</sup>. In GIS kan men ook buiten de eigen regio zien wat voor eenheden er rijden. Bij een groot incident worden uiteindelijk meestal meerdere ambulances, solo's, OvDG en MMT (bij mist meestal over de grond) ingezet en vindt er opschaling plaats. Men belt ook altijd Rijkswaterstaat met de vraag om via verkeerscamera's mee te kijken en rijbanen af te kruisen.

---

<sup>16</sup> Voor stedelijk gebied als Amersfoort en Utrecht maakt de MKA geen gebruik van Directe Inzet Ambulance (DIA).

Voor de restdekking in de regio is een verdeling gemaakt van wat er minimaal bezet moet zijn. Geplande ziekenhuisritten worden dan waar nodig afgebeld.

De uitgiftecentralist heeft via C2000 - en eventueel telefonisch als dat noodzakelijk is - contact met de eenheden op straat. Alles wat in het medisch kladblok staat is zichtbaar op de mobiele dataterminal in de auto's, net als de NAW-gegevens en de urgentie van een melding. Voor de communicatie met de meldkamer wordt gebruik gemaakt van een bepaalde etherdiscipline. Wanneer er meerdere eenheden naar eenzelfde incident gaan worden de groepen aan elkaar gekoppeld zodat er overleg kan plaats vinden. Informatie vanaf plaats incident wordt door de eerste ambulance middels een situatie rapport doorgegeven aan de uitgiftecentralist. Als de eenheden klaar zijn melden ze zich af en dan bespreekt men de bijzonderheden van de rit en de patiënt die ze vervoerd hebben. De meldkamer 'statust vrij', als de eenheden aangeven dat ze vrij zijn.

Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd in/door een andere regio dan wordt telefonisch aan de andere regio verzocht om inzet te plegen op de binnengekomen melding. Een melding is in GMS niet door te zetten naar een andere regio. Andere MKA's hebben wel toegang tot incident informatie via het landelijke systeem Ambulance bijstand (pariter, landelijke server ritlogging) via de KZA applicatie.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

Bij aanvang van de dienst is op de GMU geen gemeenschappelijke briefing. Bij de politie vindt tijdens de overdracht van een vroege en late dienst doordeweeks wel een briefing plaats. De weekendbriefing wordt op vrijdagmiddag voorbereid. De chef van dienst is verantwoordelijk voor de briefing. Een centralist levert de inhoud/informatie van de briefing aan bij de chef van dienst. De overdracht van de avond naar de nachtdienst gebeurt aan de tafel. Daarnaast kan iedereen op zijn werkplek de digitale briefing openen. De groepschef houdt ook per dienst een journaal bij wat de centralisten de opvolgende dienst kunnen lezen.

Bij de brandweer en ambulance vindt bij aanvang van de dienst een mondelinge informatieoverdracht tussen de centralisten achter de meldtafel plaats. Bij de brandweer ligt tevens op elke tafel een map waarin de seniorcentralisten de bijzonderheden opnemen en wordt bij elke dienst ook gebruik gemaakt van een checklist waarop centralisten moeten afvinken wat ze gecontroleerd hebben. Verder zijn er circa zes keer per jaar werkoverleggen waarbij elke senior met zijn groep centralisten overleg heeft.

Bij de ambulancezorg wordt gewerkt met een overdrachtsformulier voor zaken die uit de vorige dienst kunnen doorlopen in de volgende dienst. De MKA heeft een keer per twee maanden een monodisciplinair werkoverleg.

De meldkamer evalueert wel eens multidisciplinair op casus-niveau. Praktische zaken in de meldkamer worden door de ervaren collega's van elke discipline onderling besproken en men wordt via de mail geïnformeerd. Tevens wordt op schermen in de meldkamer actuele informatie tussen de disciplines gedeeld.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken.

Omdat binnen de witte discipline specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte discipline in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. Informatie in dit kladblok wordt niet gedeeld met de andere disciplines. Daar waar nodig en mogelijk wordt informatie tussen de disciplines met elkaar gedeeld ondanks dat Wet- en regelgeving nog steeds beperkingen oplegt aan de onderlinge informatie-uitwisseling.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

Het Facilitair Bedrijf is qua operationeel beheer verantwoordelijk voor het functioneel en technisch beheer. Met de drie disciplines (politie, brandweer en ambulancezorg) zijn Service Level Agreements (SLA's) afgesloten. De SLA is het overkoepelende document waarin de basisafspraken staan beschreven over de omvang en het niveau van de dienstverlening. In de bijlage van de SLA zijn Product Diensten Specificaties (PDS) opgenomen waarin het product of de dienst wordt beschreven. Eventueel is een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld voor een specifieke PDS waarin de afspraken en procedures gedetailleerd staan beschreven. Daarnaast ondersteunt Facilitair Bedrijf de drie disciplines op het gebied van huisvesting, interne communicatie, inkoop, logistiek, financiën en verzorgt zij de beleidsvoorbereiding en -ondersteuning en het voorbereiden en notuleren van vergaderingen van het stichtingsbestuur en het MT GMU.

### **Leveranciersmanagement**

Binnen de door het bestuur vastgestelde kaders, mede gebaseerd op de beleidslijnen van de drie afzonderlijke disciplines op dit punt is er ruimte om zelfstandig apparatuur/applicaties aan te schaffen. Het Facilitair bedrijf heeft verschillende contracten met de leveranciers van de diverse systemen en goederen afgesloten (zoals KPN, Koning & Hartmann voor de arbi, T-Mobile voor mobiel). Het Facilitair bedrijf doet het contractmanagement en leveranciersbegeleiding in al zijn facetten. Contractbesprekingen met leveranciers worden gedaan door het hoofd Facilitair bedrijf. Wanneer er contractbesprekingen moeten plaatsvinden voor een mono-activiteit waarvan de dienstverlening niet belegd is bij het Facilitair bedrijf, dan is er voor hen een adviserende rol weggelegd.

Als het gaat om de keuze van leveranciers dan werkt de GMU indien van toepassing met een Europese aanbesteding. Projecten die minder gevoelig of ingrijpend zijn worden, vanwege de zorgvuldigheid, op soortgelijke wijze uitgevoerd, maar dan wordt er door de GMU zelf gezocht naar leveranciers.

Bij projecten die dáár weer onder liggen worden minimaal drie offertes aangevraagd bij de gangbare leveranciers waarmee zaken wordt gedaan.

Met sommige leveranciers heeft het Facilitair bedrijf structurele (jaarlijks of enkele keren per jaar) overleg. Tevens vraagt het Facilitair bedrijf bij de leveranciers rapportages op met een overzicht van de hoeveelheid en soort incidenten. Voor wat betreft de systemen van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van het Facilitair bedrijf maandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Utrecht. Met andere leveranciers is alleen overleg als daar aanleiding toe is.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De beheer afdeling werkt vanuit de gedachte van ITIL<sup>17</sup>- en BISL<sup>18</sup>-systematiek en gebruikt Topdesk<sup>19</sup>. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storings en afhandelingstijd en kan rapportages opleveren over incident/probleem-, configuratie- en changemanagement.

### **Incidentenproces**

---

<sup>17</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>18</sup> BISL is een model voor functioneel beheer en informatie management.

<sup>19</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

Centralisten melden een storing via Topdesk of nemen bij spoed telefonisch contact op met de helpdesk van de Facilitair beheer. Bij een nachtelijke storing met spoed kan men contact opnemen met de piketfunctionaris. Deze functionaris is verplicht binnen een half uur aanwezig te zijn. De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar. Facilitair beheer voert voor al het in gebruik zijnde instrumentarium op de meldkamer het 1<sup>e</sup>-lijns beheer uit als standaard dienstverlening en is daarmee het Single Point of Contact voor de meldkamer. Het 2<sup>e</sup>- of 3<sup>e</sup>-lijn beheer is het afhankelijk van de afgesproken dienstverlening.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De meldkamer heeft een intern crisisplan opgesteld. De kritieke activiteiten en processen zijn beschreven in een continuïteitsplan.

De meldkamer heeft vastgelegd hoe zij omgaat met continuïteitsmanagement. Integraal risicobeheer maakt hier deel van uit. Tijdens het inrichten van dienstverlening wordt bepaald welke risico's er zijn en welke maatregelen er genomen dienen te worden. Tevens is er een continuïteitsplan waarin beschreven is hoe te handelen bij interne calamiteiten.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

Op grond van een beheers- en beleidscyclus vinden afschrijvingen en investeringen plaats. Gezien de toekomstige samenvoeging voert de meldkamer een terughoudend investeringsbeleid. Vervangingsinvesteringen zijn wel in de beheers- en beleidscyclus en in de meerjarenbegroting opgenomen. Indien het niet realistisch is zaken nu te vervangen in relatie tot ontwikkelingen LMO wordt wel gekeken of voldoende support door de leverancier geleverd kan worden en/of dit is op te vangen middels upgrades en contractverlening. Daarbij wordt uiteraard rekening gehouden met wat verantwoord is en wat er minimaal moet worden gedaan om een verantwoorde dienstverlening te kunnen blijven leveren. Continuïteit van de meldkamerprocessen is van groot belang in de transitieperiode.

#### **Redundantie**

In het kader van uitwijk<sup>20</sup>/fallback<sup>21</sup> is één server elders ondergebracht. Afhankelijk van de gevraagde dienstverlening wordt er een bepaalde mate van redundantie van systemen toegepast. Dit loopt van volledig redundant en non-blocking in het geval van een arbi, via clustertechnologie ten aanzien van GSM naar redundantie middels dubbele voedingen e.d. Ten slotte wordt er virtualisatie toegepast waarbij tijdens uitval van een server de applicaties (automatisch) doorstarten op een andere server. Een dergelijke server staat in de uitwijklocatie Bilthoven.

#### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over eenentwintig (21) 1-1-2-lijnen. Indien de centralisten van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij, zijn voor de centralist steeds alle 1-1-2 lijnen zichtbaar. Er kan niet worden geprioriteerd. Wanneer de wachtrij vol zit, kan men de zogenaamde 'buitenom' (PSTN) lijnen gebruiken. Bij grote drukte kan met de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen of met het PSC worden gebeld om daar al 1-1-2 meldingen te filteren. Tevens kan, in het uiterste geval, het PSC de intake doen voor politie en brandweer.

De politie c.q. brandweer ziet op de arbi ook de 1-1-2 meldingen die bestemd zijn voor de brandweer c.q. politie. In voorkomende gevallen (zoals stormnachten) neemt de politie op verzoek ook de intake van brandweer meldingen op zich. Andersom is het technisch wel mogelijk maar in

---

<sup>20</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>21</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.



de praktijk nog niet voorgekomen. De centralisten van de meldkamer MKA nemen geen meldingen van een andere discipline aan en ook niet andersom.

### **Uitwijkprocedure**

De GMU heeft geen formele buddyregio voor de uitwijk<sup>22</sup> van de meldkamer. Een uitwijkmogelijkheid voor de brandweer is er in de Leidsche Rijn en voor de MKA in Bilthoven. De politie kijkt uit naar het naast de meldkamer gelegen gebouw, maar geïnterviewden geven aan dat die locatie minder geschikt is om naar toe uit te wijken, omdat deze locatie is gepositioneerd in een andere vleugel van hetzelfde gebouw. De uitwijk wordt niet geoefend. De fallback<sup>23</sup> voor 1-1-2 van de meldkamer Utrecht is Rotterdam. Als 1-1-2 in Utrecht uitvalt, dan vallen de lijnen automatisch naar Rotterdam. Hierover worden momenteel specifieke afspraken gemaakt. Voor de brandweer is Twente de back-up voor uitval van P2000.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Bij uitval van stroom kan de meldkamer terugvallen op UPS'en<sup>24</sup> en een aggregaat. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. De afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) test de noodstroomaggregaat. Het testen wordt aan Facilitair Beheer gemeld. Met de facilitaire dienst van de politie vindt periodiek overleg plaats.

De GMU is in het centrum van de stad nabij het spoor gevestigd in een gebouw van de politie. De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van het MCC zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Beveiliging valt onder de verantwoordelijkheid van de politie. Het gebouw heeft een portier en men maakt voor het toegangsbeheer verder gebruik van camera's en toegangspassen (persoonsgebonden). Tevens heeft het gebouw een inbraakbeveiliging (ook intern op de serverruimten) en brandmeldcentrale. Ruimten kunnen alleen betreden worden met de juiste autorisatie. Het hoofd Facilitaire Dienst beslist over de autorisatie. Medewerkers worden conform de normen van de politie gescreend. Externen worden bij hun werkzaamheden begeleid. De meldkamer is alleen toegankelijk voor meldkamerpersoneel. De beheersruimten zijn niet toegankelijk voor centralisten met uitzondering van de beheersruimte met de PC's van de meldtafel.

---

<sup>22</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>23</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>24</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

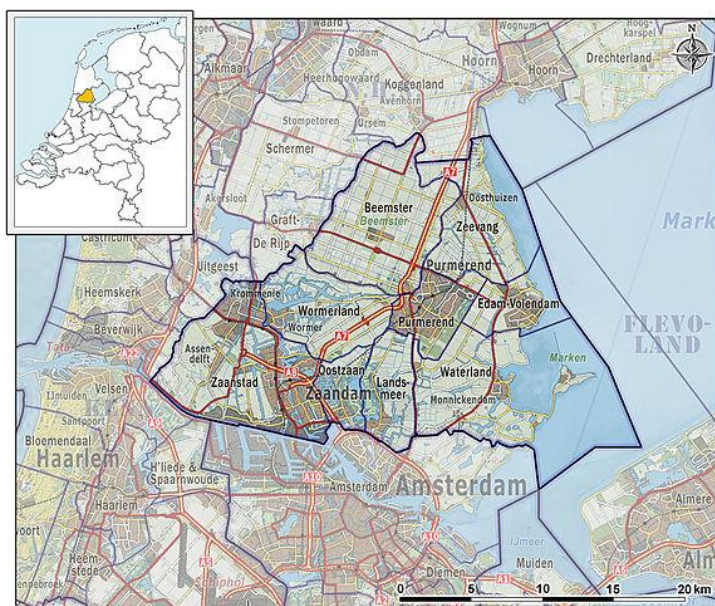
# Meldkamer Zaanstreek-Waterland

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Zaanstreek-Waterland is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied en risico's

De meldkamer bevindt zich in Zaanstad en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (zie figuur 1 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zaanstreek-Waterland. Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Zaanstreek-Waterland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zaanstreek-Waterland).

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zaanstreek-Waterland

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Zaandam</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Zaanstreek-Waterland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	463,28 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	325.386
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	702 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	9
<b>Regioprofiel</b>	De regio kent stedelijk gebied en landelijk gebied Regio ligt op of net onder zeeniveau De regio ligt onder een aanvliegroute van Schiphol
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> . Effectgebied van BRZO Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor en water. Openbare orde en veiligheid door toerisme

Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.

### **1.2. Aantal meldingen**

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige meldingen per discipline per dienst. De meldkamer Zaanstreek-Waterland leverde bij de inspectie cijfers aan over het totaal aantal 1-1-2 meldingen waarbij onderscheid is gemaakt tussen mobiele en vaste 1-1-2 meldingen. Het betreft de aangenomen gesprekken door de centralist. De meldkamer maakte geen onderscheid tussen de verschillende diensten. De inspectie ontving geen gegevens over het aantal overige meldingen<sup>3</sup>. Wel is in de totaal kolom het aantal GMS meldingen opgenomen.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Zaanstreek-Waterland per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7- 15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	13.978			2.342			16.320
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>							
<b>Totaal*</b>	<b>37.919</b>			<b>17.051</b>			<b>54.970</b>

\*Betreft het aantal GMS incidenten.

Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak,

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, RTIC en Politie Service Centrum (0900-8844).

de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

De politie maakt in de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland deel uit van de veiligheidsdirectie. In de veiligheidsdirectie zitten de districtschef van de politie, de regionaal brandweer commandant, de directeur publieke gezondheid en de coördinerend gemeentesecretaris. De regio beschikt niet over een convenant of formele afspraken tussen politie en veiligheidsregio over de meldkamers. In de praktijk wordt het bestuur van de veiligheidsregio aangesproken op de prestaties van de meldkamers<sup>4</sup>.

De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) van de politie-eenheid. Onder het hoofd DROC valt een teamchef C politie (zie figuur 2). De teamchef C is verantwoordelijk voor de meldkamer politie Zaanstreek-Waterland en tevens waarnemend hoofd van de gemeenschappelijke meldkamer Noord-Holland-Noord. Onder de teamchef C valt een operationeel expert van de politie, deze functionaris verzorgt de feitelijke aansturing van de meldkamer politie Zaanstreek-Waterland.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. De directeur veiligheidsregio/regionaal commandant zit in de veiligheidsdirectie. De directeur veiligheidsregio is tevens directeur meldkamer brandweer. De meldkamer is gepositioneerd onder het hoofd van de afdeling Incidentbestrijding van veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. Onder het hoofd Incidentbestrijding valt het team Alarmcentrale en Verbindingen (ofwel de meldkamer brandweer) onder leiding van een teamleider.

De meldkamer Zaanstreek-Waterland heeft geen directeur of hoofd meldkamer en kent dus geen eenhoofdige leiding. Politie en brandweer leggen ieder verantwoording af binnen de eigen kolom.

#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

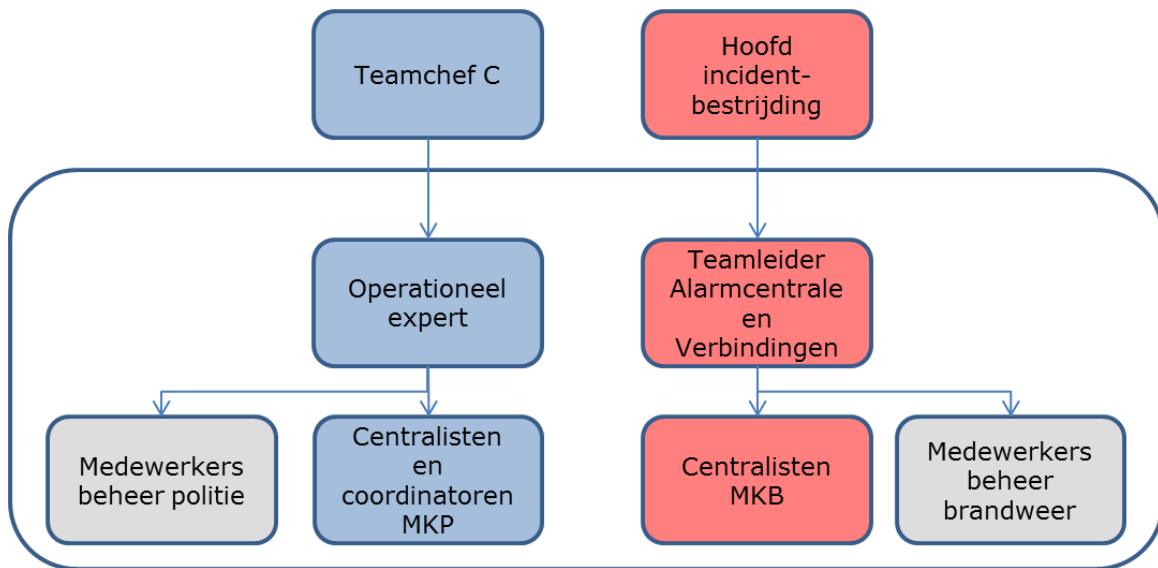
De meldkamer Zaanstreek-Waterland huisvest de gecolokeerde meldkamers van de politie en brandweer. De meldkamer Amsterdam-Amstelland verzorgt de taken van de ambulancezorg in de regio Zaanstreek-Waterland. De meldkamer kent geen multidisciplinair managementteam, wel hebben de operationeel expert van de politie, het unithoofd meldkamer politie en de teamleider meldkamer brandweer regulier overleg over operationele en tactische zaken. De teamleider brandweer en het unithoofd politie overleggen regelmatig met de teamleider MKA van de regio Amsterdam-Amstelland.

##### **Politie**

De operationeel expert van de politie is verantwoordelijk voor de aansturing en de personeelszorg van de centralisten en coördinatoren op de meldkamer politie (zie figuur 2). Daarnaast is hij het aanspreekpunt voor de ketenpartners. De operationeel expert legt verantwoording af aan teamchef C. Teamchef C legt vervolgens verantwoording af richting het sectorhoofd DROC. De meldkamer politie kent geen structurele bewaking van de werkprocessen en maakt geen maandelijkse rapportages ter verantwoording. De districtscontrollers van de DROC stellen voor de politie-eenheid rapportages op over de prio 1 meldingen van de meldkamer.

---

<sup>4</sup> Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.



Figuur 2: Organogram van de meldkamer Zaanstreek-Waterland.

### Brandweer

De teamleider Alarmcentrale en Verbindingen is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de personele zaken van de brandweercentralisten en de medewerkers van beheer in dienst van veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland. De teamleider legt maandelijks verantwoording af aan het Hoofd incidentbestrijding van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland over verwerkingstijden en prestatie-indicatoren (OMS meldingen, OTO en klachten). De directeur van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland verantwoordt zich door middel van bestuursrapportages met managementinformatie van de brandweer naar het bestuur van de veiligheidsregio. De beheerders van de brandweer leveren de operationele informatie voor de rapportages. De teamleider is verantwoordelijk voor het eigen teambudget.

### Beheer

De afdeling beheer heeft geen leidinggevende. Vanuit de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (meldkamer brandweer) en politie is er een coördinator beheer. De medewerkers beheer van de politie hebben deze functie als nevenfunctie en vallen onder leiding van teamchef C en het sectorhoofd DROC. Beheer van de meldkamer brandweer valt onder de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland binnen de afdeling Incidentbestrijding, het team Alarmcentrale en Verbindingen. Hiërarchisch valt beheer meldkamer brandweer onder het afdelingshoofd Incidentbestrijding, en uiteindelijk de directeur van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.

De individuele medewerkers van de afdeling leggen verantwoording af aan de teamleider Alarmcentrale en Verbindingen of operationeel expert politie. Voorheen leverde beheer maandrapportages op, maar nu niet meer.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De meldkamer politie kent twee type functionarissen: coördinatoren en centralisten. Twee centralisten werken 50% als centralist en 50% voor beheer. De coördinator en de centralist werken beide achter de meldtafel. De coördinator heeft de dagdagelijkse leiding op de werkvloer. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	23	1 teamchef C* 1 operationeel expert	12 centralisten** 9 coördinatoren	Aanname en uitgifte Dagelijkse leiding op werkvloer	Politie
<b>Brandweer</b>	15	1 teamleider 3 ICT beheer	10,6 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

\*Het teamchef C is tevens werkzaam voor de meldkamer Noord-Holland-Noord.

\*\*Twee centralisten zijn tevens voor 50% voor het beheer.

### Brandweer

De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. Twee centralisten hebben vakbekwaamheid als neventaak en een centralist heeft OMS als neventaak. Bij de meldkamer brandweer is op de werkvloer geen leidinggevende aanwezig.

### Beheer

De afdeling beheer meldkamerdomein bestaat uit 4 fte. De veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland heeft 3 fte aan medewerkers beheer beschikbaar en de politie 1 fte. Een aantal medewerkers van beheer combineren hun taak met de functie van centralist. De operationeel expert van de politie en de teamchef C brandweer sturen gezamenlijk de afdeling aan. Zowel politie als brandweer hebben een C2000-beheerder en een GMS-beheerder.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De meldkamer heeft de rol van CaCo niet ingevuld. Dit is een bestuurlijk besluit. Alle brandweercentralisten en senior politiecentralisten zijn CaCo opgeleid<sup>5</sup>. In geval van opschaling vervult een officier van de brandweer de rol van informatiemanager. Deze vult het LCSM voor zowel politie als brandweer. De informatiemanager is niet opgeleid tot CaCo.

## **2.3. Bezetting**

### Politie

De bezetting van de meldkamer politie is twee centralisten in de dag- en nachtdienst (zie tabel 4). Tijdens de avonddienst zijn drie centralisten aanwezig. De meeste centralisten hebben negen uursdiensten. Op vrijdag- en zaterdagavond is een extra centralist ingeroosterd. De meldkamer politie probeert bij elke dienst een coördinator in te roosteren. Dat lukt niet altijd. De aanname en uitgifte is op de politie meldkamer geïntegreerd. De uitgifte is geografisch; de regio bestaat uit twee districten. De politie heeft geen centralisten op piket en maakt geen gebruik van inhuur.

De meldkamer politie heeft naar eigen zeggen moeite met het vullen van het rooster, met name de nachtdiensten. De meldkamer heeft te maken met langdurig zieken en relatief veel ouder personeel met nachtdienstonthefing.

<sup>5</sup> Van de senior centralisten moeten nog twee centralisten als CaCo worden opgeleid.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Tijdsblok (uur)	Politie	Tijdsblok (uur)	Brandweer
06:30 - 14:30	2	06:45 - 15:00	2
14:30 - 22:30	3	14:45 - 23:00	2
22:30 - 06:30	2	22:45 - 07:00	2

### **Brandweer**

De minimale bezetting van de meldkamer brandweer is twee centralist per dienst (zie tabel 4). Een van deze centralisten is in 24-uursdienst: van 07:00-17:00 dienst achter de meldtafel, van 17:00-23:00 wachtdienst en van 23:00-07:00 slaap (op de locatie van de meldkamer). De aanname en uitgifte is bij de brandweer geïntegreerd en de uitgifte is centraal. Centralisten van de brandweer hebben een 24/7-piketregeling met één centralist op piket (binnen 15 minuten ter plaatse). De meldkamer brandweer maakt geen gebruik van inhuur van centralisten. Door effectief roosteren is het mogelijk om binnen de huidige bezetting per centralist 50 uren 'over' te houden in het jaarrooster voor opvang bij onverwachte gebeurtenissen.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer heeft een vast inwerkprogramma voor nieuwe centralisten, maar centralisten worden niet altijd conform dit programma ingewerkt. De nieuwe centralist start met een assessment en wordt vervolgens gekoppeld aan een coach (ervaren centralist). Gedurende de inwerkperiode heeft de nieuwe centralist voortgangsgesprekken met de coach. De centralisten in opleiding volgen tevens de Basisopleiding Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair. Al naar gelang werkervaring en opleidingsniveau duurt het ongeveer drie maanden voordat een nieuwe medewerker volledig zelfstandig mag werken.

#### Oefenen

Oefenen gebeurt niet monodisciplinair.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer vier tot vijf maanden. Bij de aanname van een nieuwe centralist nemen de medewerkers van beheer een zogenaamde meldkamertest af. Deze test gaat onder andere over het werken met ICT, spreken, schrijven en de oplossingsgerichtheid bij onverwachte situaties. Vervolgens start de nieuwe centralist in een oefenomgeving. Daarna komt de centralist achter de meldtafel, de eerste acht weken is de centralist boven de sterkte ingeroosterd. In die periode maakt men de centralist langzaam wegwijs in de systemen en de aanname en uitgifte. De nieuwe centralist is daarbij gekoppeld aan een mentor, maar wordt niet elke dienst aan de dezelfde persoon gekoppeld. Na twee maanden volgt een test. Na goede afronding mag de centralist alleen achter de tafel, waarbij hij kan terugvallen op een ervaren centralist. Na vier tot vijf maanden mag de centralist zelfstandig werken. De centralist in opleiding volgt tevens de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politie Academie.

#### Oefenen

Bij de meldkamer brandweer hebben twee centralisten opleiden en oefenen als neventaak. Alle oefeningen zijn ingeroosterd in het jaarrooster van de centralist. Gemiddeld heeft iedere centralist vijf keer per jaar een dagdeel monodisciplinaire oefeningen of trainingsdagen; maandelijks is hier een oefendag voor ingeroosterd. Sinds 2014 hebben de centralisten ook een zogenaamde

profcheck. Daarbij trainen ze twee keer een uur scenario's. De resultaten hiervan neemt de teamleider mee in de functioneringsgesprekken.

### **Multidisciplinair oefenen**

De centralisten van de meldkamer doen jaarlijks mee aan de systeemoefening en sluiten aan bij de COPI oefeningen van de veiligheidsregio. Volgens de meldkamer zijn er onvoldoende multidisciplinaire oefeningen om alle centralisten te trainen.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Zaanstreek-Waterland bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Naast de hierboven genoemde taken heeft de meldkamer de volgende neventaken: de meldkamer politie beheert de portofoons van de eenheid, het beheer is weggezet bij functioneel beheer. Ook doen de politie centralisten tijdens de dienst de signaleringen van personen, documenten en voertuigen (ongeveer 30 per dag). Na 23:00 neemt de meldkamer politie de 0900-8844 meldingen aan. Een taak van het team Alarmcentrale en Verbindingen (meldkamer brandweer) is het onderdeel verbindingen. Dat betreft onder andere het beheer en onderhoud van C2000 randapparatuur en de verbindingsschema's. Een andere neventaak is het verwerken van OMS meldingen en de alarmering voor de gemeente.

### **3.2. Werkprocessen<sup>6</sup> aan de hand van een casus<sup>7</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het PSC in Amsterdam-Amstelland neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer op en verbindt door met de juiste discipline in de meldkamer Zaanstreek-Waterland. (Doorgezette) meldingen van de MKA uit Amsterdam-Amstelland komen niet via GMS binnen bij de politie- of

---

<sup>6</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneمة en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>7</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.



brandweercentralist maar deze worden telefonisch doorgegeven. De meldkamer brandweer of politie maakt vervolgens zelf een nieuwe melding aan in GMS.

### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Het uitvragen gaat op basis van kennis en ervaring van de centralist. GMS bevat karakteristieken die als leidraad bij de vragen gebruikt kunnen worden. In GMS noteert de centralist, de naam melder, adres of locatie incident en wat feitelijk aan de hand is. Vervolgens voegt hij op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit ('de meerbutton'). De meldkamer maakt geen formeel onderscheid in aanname en uitgifte. Soms doet de centralist beide, maar meestal anticipeert de collega centralist al op basis van wat hij/zij hoort en leest in GMS. Vervolgens wordt op basis van de gekozen classificatie de brandweer in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor is de informatie ook zichtbaar voor de centralist van de brandweer. De MKA informeert men telefonisch over een melding.

De centralist kijkt in GIS<sup>8</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Daarbij is zicht op alle noodhulpeenheden van de politie in de regio. De centralist maakt geen gebruik van een automatisch inzetvoorstel maar bepaalt zelf welke eenheden naar de melding gaan. De eenheden krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. Tevens neemt de centralist via C2000 contact op met de voertuigen voor het doorgeven van informatie over de melding. Naast de auto's van de noodhulp luisteren alle andere politie-eenheden mee. De eenheid op straat kan via de meldkamer aangeven beschikbaar te zijn om naar een melding te gaan. De meldkamer politie heeft het mandaat voor de regie bij prio 1 meldingen en is sturend bij prio2. De centralist heeft geen zicht op de eenheden van buurregio's. Indien een inzet van een buurregio noodzakelijk is dan informeert de centralist deze regio telefonisch. De buurregio stuurt daarbij zelf de eigen eenheden aan. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS-meldingen, dus ook die van de buurregio's. Via GIS bewaakt de centralist de restdekking.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, verwerkt de centralist de melding in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Het uitvragen gaat op basis van kennis en ervaring van de centralist. De meldkamer brandweer beschikt over protocollen. Daarnaast geeft ook het GMS-systeem hints die bij de vragen gebruikt kunnen worden. Op basis van de verzamelde informatie voegt de centralist de meldingsclassificatie aan het incident toe en noteert de verkregen informatie in het kladblok in GMS. De politie wordt op basis van de gekozen classificatie automatisch geselecteerd. Hierdoor is de informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de politie. De MKA informeert men telefonisch over een melding.

De meldkamer brandweer beschikt over bereikbaarheidskaarten. Het systeem zoomt hier automatisch op in. Bij informatie over verkeerssituaties geeft het systeem een melding. GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>9</sup>, controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. Daarna informeert hij de benodigde eenheden via de mobilfoon en pager over het incident. Een deel van de eenheden ontvangt tevens informatie uit het GMS kladblok via de MDT.

---

<sup>8</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>9</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

De centralist heeft via GIS zicht op alle brandweervoertuigen in de eigen regio. De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten, maar heeft daar geen zicht op. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio inzet, neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer. De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie en brandweer hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor beide disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. De politiecentralisten hebben wel de beschikking over een briefingscherm. De meldkamer politie ontvangt naar eigen zeggen weinig informatie uit de basisteams. Informatie-uitwisseling binnen de meldkamer verloopt doorgaans via de mail. De centralisten van de brandweer en politie houden een logboek bij met de bijzonderheden van de dienst. De meldkamer beschikt ook over informatieschermen, de centralisten kunnen hier informatie op plaatsen. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS. De brandweer zorgt voor het bijhouden en verwerken van wegafsluitingen, op basis van informatie die aangeleverd wordt vanuit het team Operationele Planvorming (afdeling Incidentbestrijding van de veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland).

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Incidenteel hebben de politiecentralisten een werkoverleg. Het team Alarmcentrale en Verbindingen, bestaande uit de centralisten van de brandweer en de medewerkers beheer, heeft één keer per zes weken werkoverleg.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Vanuit de MKA Amsterdam-Amstelland vindt altijd telefonisch contact plaats bij een melding. Op de meldkamer Zaanstreek-Waterland zijn volgens eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De medewerkers van beheer zijn verantwoordelijk voor het beheer van de meldkamer en meldkamer-specifieke projecten. Het grootste deel van het beheer is uitbesteed aan het MDC. Kleine zaken pakken de beheersmedewerkers zelf op. Het beheer vult zelf GMS en pakt de storingsen op richting de externe partijen. Ook kunnen ze zelf de arbi inrichten en alles wat op de tafel zichtbaar is kan binnen de meldkamer worden aangepast. Dit geldt ook voor telefonie. Het portofoonbeheer is ook onderdeel van het beheer van de meldkamer, maar dit is volgens eigen zeggen een oneigenlijke taak van de meldkamer.

Het functioneel beheer is voor brandweer en politie afzonderlijk ingevuld. De politie en brandweer hebben één keer in de maand overleg en zitten samen in één kamer.

De meldkamer draait in Zaanstreek-Waterland op het politienetwerk. De brandweer heeft daarbij een eigen GMS server en eigen kantoorautomatisering. Voor bepaalde systemen van de politie is de meldkamer afhankelijk van de afdeling informatie management van de politie eenheid.

De meldkamer Zaanstreek-Waterland heeft een aantal directe lijnen en speciale nummers voor ziekenhuizen, brandweer Purmerend en de MKA in Amsterdam. De 1-1-2-centrale voor vaste telefonie zit in Amsterdam. Deze lijnen liggen er volgens de medewerkers beheer regelmatig uit. Als op de lijn onderhoud plaatsvindt, wordt dat volgens de meldkamer slecht gecommuniceerd

Op het gebied van beheer zijn een aantal ontwikkelingen gaande. Er loopt een project om business intelligence te gaan invoeren. Vanuit beheer wordt hiervoor voornamelijk informatie aangeleverd. Voor telecom is de meldkamer bezig om een soort '0900-8844' lijn voor de brandweer te realiseren. Dit initiatief zal landelijk worden opgepakt.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. Met KPN is een beschikbaarheid van 99,9% afgesproken en een responstijd van 4 uur voor 1-1-2 en de arbi. In een applicatieportfolio zijn de gebruikte applicaties met onder andere eigenaarschap, gebruiker, functionaliteit en serviceniveaus beschreven<sup>10</sup>. Dit document beschrijft geen specifieke afspraken over beschikbaarheid en responstijden opgenomen.

Overleg met leveranciers vindt plaats nadat een incident heeft plaatsgevonden, maar niet structureel. Wel ontvangt de afdeling beheer rapportages van leveranciers. Het MDC rapporteert over de respons- en oplostijden minor, major en calamiteit. Over de beschikbaarheid wordt niet gerapporteerd. Bij uitval van 1-1-2 rapporteert KPN hierover op verzoek van de meldkamer.

De afdeling beheer is niet altijd even tevreden over de diensten van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum (MDC) van de Dienst ICT (vroeger vtsPN). Sommige meldingen staan een half jaar of langer open. Door het gebruik van een service liaison is de relatie met het MDC de laatste tijd wel verbeterd. De service liaison komt echter alleen in beeld wanneer het om substantiële projecten gaat.

De aanschaf van apparatuur en of diensten vindt niet plaats op basis van een pakket van eisen waaraan die apparatuur en/of diensten moeten voldoen. De coördinator brandweer bestelt wanneer apparatuur aan vervanging toe is. Wanneer de coördinator ICT van de politie iets moet bestellen, is dit een ander en vaak langdurig proces.

## **4.2. Management van de dienstverlening**

De werkprocessen van beheer zijn in het verleden op papier gezet, maar deze documenten waren op het moment van het onderzoek verouderd<sup>11</sup>. Het beheer draait op de kennis van de medewerkers en er wordt in de geest van de BiSL<sup>12</sup> en ITIL<sup>13</sup> gewerkt. Het service management systeem Topdesk<sup>14</sup> bevat gegevens over het storings- en afhandelingstijd. Voor de centralist zijn procedures beschreven per systeem.

De meldkamer heeft geen specifieke doelen opgesteld voor ICT en telecom. De beheerders werken vooral probleemoplossend. Volgens de medewerkers beheer vindt weinig sturing plaats vanaf bovenaf.

---

<sup>10</sup> Bron: DEF 20140915\_MK\_ZaWa\_nulmeting\_rapportage.

<sup>11</sup> De meldkamer geeft in de wederhoor aan dat deze documenten inmiddels zijn vernieuwd.

<sup>12</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management

<sup>13</sup> Een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>14</sup> Topdesk is software voor o.a. afhandeling van incidenten op IT gebied.

Op ad-hoc basis vindt overleg plaats, zowel met leveranciers als intern naar aanleiding van storingen. IT-overleg vindt indien noodzakelijk elke maand plaats. Telecomincidenten worden incidenteel wel besproken, maar dit is niet geborgd in de werkprocessen.

### **Incidentenproces**

Voor de politie centralist is per systeem een procedure beschreven wat ze moeten doen bij een storing. Buiten kantooruren sturen centralisten een e-mail naar functioneel beheer. Indien functioneel beheer afwezig is, wordt contact opgenomen met het MDC. Het is voor de centralist niet altijd even duidelijk voor welke klachten men bij functioneel beheer en voor welke klachten men bij MDC moet zijn.

Bij meldkamer verstorende incidenten belt de brandweer centralist de piketofficier alarmcentrale om deze in kennis te stellen. Dit is niet de piketcentralist, maar iemand vanuit de rode kolom van de meldkamer met meer bevoegdheden. De centralist heeft een storingenhandboek waarvan gebruik kan worden gemaakt. De piketofficier stuurt de centralist indien nodig aan om actie te ondernemen. De centralist kan bijvoorbeeld in overleg met de piketofficier zelf derden zoals KPN bellen of een politieauto inzetten om iemand van beheer thuis op te halen. Beheer kan niet vanuit huis inloggen op de systemen<sup>15</sup>.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De inspecties hebben geen informatie ontvangen in hoeverre de meldkamer externe risico's heeft geïnventariseerd en beschreven.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

De veiligheidsregio heeft een continuïteitplan personeel opgesteld waarin ook een rooster is opgenomen voor de meldkamer. De rest van de risico's voor de continuïteit van de meldkamer (bijvoorbeeld ICT) wordt nog beschreven.

### **Status ICT**

In de meldkamer is in 2013 alle ICT vervangen. De hardware is vervangen, maar de kantoorautomatisering is nog niet up-to-date. De arbi is recentelijk vernieuwd.

### **Redundantie**

Een aantal telefoonlijnen ligt fysiek dubbel om het gebouw. De telefoonlijnen van de politie komen via glasvezel van twee kanten het gebouw binnen. De meldkamer beschikt voor de meeste lijnen over een back-up. De belangrijkste systemen zijn redundant uitgevoerd.

De 1-1-2-lijnen van Zaanstreek-Waterland worden niet gemonitord. De brandweer en de politie testen de brandweerlijnen dagelijks aan het begin van iedere dienst.

### **Piekbelasting**

De meldkamer heeft geen 1-1-2 centrale; deze staat in Amsterdam. De meldkamer beschikt over zes 1-1-2-lijnen, drie voor politie en drie voor brandweer. Als centralisten een telefoontje na twintig seconden niet opnemen, valt het telefoontje terug. Voor de meldingen vanaf vaste nummers is dit de 1-1-2-centrale in Amsterdam, voor mobiel is dit Driebergen. De centralist kan een wachtrij van 1-1-2 zien voor zowel politie als brandweer. Bij een volle wachtrij valt de melding

---

<sup>15</sup>De meldkamer gaf in de wederhoor aan dat dit inmiddels achterhaald is. De inspectie ontving geen informatie hoe het momenteel wel is geregeld.

ook terug naar de 1-1-2-centrale. Voor de meldingen vanaf vaste nummers is dit de 1-1-2-centrale in Amsterdam, voor mobiel is dit Driebergen. De meldkamer beschikt niet over nummerherkenning. De centralist belt dan met Amsterdam of Driebergen, waar het telefoontje het eerst is binnengekomen en waar wel sprake is van nummerherkenning.

De politie- en brandweercentralisten kunnen bij extreme drukte 1-1-2 meldingen van elkaar aannemen. Het gaat dan om de intake en de invoer in GMS. De disciplines kunnen geen uitgifte van elkaar doen.

### **Uitwijkprocedure<sup>16</sup>**

De buddyregio van de meldkamer Zaanstreek-Waterland is de meldkamer Noord-Holland-Noord. In Noord-Holland-Noord zijn voor de meldkamer Zaanstreek-Waterland twee brandweertafels en twee politietafels beschikbaar. Voor het servicecentrum zijn ook twee tafels beschikbaar. In Noord-Holland-Noord is een aparte GMS gecreëerd. Centralisten kunnen bij een uitwijk inloggen, maar GMS is dan niet up-to-date (kan een maand verschillen). De procedures voor uitwijk zijn voor zowel politie als brandweer beschreven.

De uitwijk wordt door de brandweer minimaal twee keer per jaar geoefend. De politie oefent minder frequent dan de brandweer. In september 2013 is bij een geplande uitwijk een hele dag in Alkmaar geoefend. Dit verliep zonder grote problemen.

De fallback<sup>17</sup> vindt vanuit Driebergen en Amsterdam plaats naar Noord-Holland-Noord, dus als 1-1-2 uitvalt dan worden alle telefoontjes doorgeschakeld.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Als de stroom in de meldkamer uitvalt dan valt de meldkamer terug op een aggregaat en UPS-systemen<sup>18</sup>. De meldkamer beschikt over speciale UPS'en voor GMS en C2000. De Technische Dienst, team Onderhoud en Techniek van de veiligheidsregio afdeling incidentbestrijding ziet toe op het wekelijks testen van de UPS'en en noodaggregaat. Dit wordt 'droog' gedaan. Wanneer belast wordt geoefend, wordt dit gemeld. Toen de meldkamer belast testte, is het voorgekomen dat alles uitviel. Naar aanleiding hiervan zijn maatregelen genomen. De noodaggregaat staat op de begane grond maar niet in een verhoogde bak.

De meldkamer is gehuisvest in een gebouw van de veiligheidsregio. De politie huurt de ruimtes en meubilair van de Veiligheidsregio. De toegang tot het gebouw is geregeld door middel van geautoriseerde toegangspasjes. De meldkamer is voorzien van beveiligde toegangsdeuren. Bezoek moet zich melden bij de balie. 's Nachts regelt meldkamerpersoneel zelf de toegang met behulp van camera's. De centralisten van de brandweer kunnen de deuren openen. De brandweer is overdag verantwoordelijk voor het toegangsbeleid, maar brandweercentralisten zijn soms niet op de hoogte van eventueel bezoek. De politie is verantwoordelijk voor haar eigen bezoek. Indien er monteurs/glazenwassers et cetera langskomen, is het vaak niet bekend dat deze personen komen, of zij zijn gescreend en wie heeft geregeld dat ze kunnen worden toegelaten. Bij de bouw waren er meer ideeën voor beveiliging, maar dit is niet tot uitvoering gebracht vanwege de kosten.

---

<sup>16</sup> Het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>17</sup> Het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>18</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

De meldkamer beschikt over twee serverruimtes. Tot één hiervan heeft ook de ICT-dienst van de gemeente Zaanstad toegang. De ruimte met servers is overdag voor geautoriseerd meldkamerpersoneel toegankelijk.

# Meldkamer Zeeland

---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Zeeland is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) bevindt zich in Middelburg en het verzorgingsgebied omvat Veiligheidsregio Zeeland (zie figuur 1 en tabel 1). Voor de politiemeldkamer zijn er momenteel specifieke afspraken over de regio Tholen. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen maar worden door de meldkamer Midden- en West-Brabant afgehandeld. Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zeeland. Veiligheidsregio Zeeland, indeling van gemeenten (2013). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Zeeland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zeeland).

---

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zeeland.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Middelburg</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Zeeland
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	2.933 km <sup>2</sup> waarvan 1.140 km <sup>2</sup> water
<b>Aantal inwoners</b>	381.077 Juni t/m aug dagelijks ongeveer 1 miljoen toeristen/recreanten
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	213 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	13
<b>Regioprofiel</b>	De regio kenmerkt zich door veel bruggen, dammen, kanalen, havens, en twee wegtunnels (Westerscheldetunnel en de Vlaketunnel en een in aanbouw). In de zomer toerisme aan de Zeeuwse stranden. De regio heeft relatief weinig inwoners maar tegelijkertijd een relatief hoog risicoprofiel, met de kerncentrale, het scheepvaartverkeer van en naar Antwerpen, de Oosterscheldekering, de chemische industrie in het Vlissingen-Oost en bij Terneuzen en de Westerscheldetunnel.
<b>Risico's</b>	BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen). Kerncentrale Regio ligt beneden zeeniveau Effectgebied van BRZO en kerncentrales in België. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor en water. Haven Openbare orde en veiligheid bij warmte en drukte door grote aantallen toeristen in de zomer aan de kust en toeristische attracties.

Bron: GMK Zeeland, ZLD\_Rapportage Nulmeting\_20140903\_V4 0.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2-meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Center (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Zeeland per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag* 7-15	Avond* 15-23	Nacht* 23-7	Dag* 7-15	Avond* 15-23	Nacht* 23-7	Dag* 7-15	Avond* 15-23	Nacht* 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	14.122			2.904			10.623			27.649
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	2.275			3.401			14.030			19706
<b>Totaal</b>	<b>16.397</b>			<b>6.305</b>			<b>24.653</b>			<b>47.355</b>

\*De meldkamer Zeeland kan geen cijfers per dienst aanleveren.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de



ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer. Afspraken over de samenwerkingen tussen de politie Zeeland en de Veiligheidsregio Zeeland staan in een samenwerkingsconvenant (2007). In het convenant is opgenomen dat het algemeen bestuur van de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer. Volgens het convenant vergaderen het algemeen bestuur en het regionaal college gezamenlijk over het beheer van de gemeenschappelijke meldkamer<sup>2</sup>. Afspraken inzake technisch beheer met bijbehorende kostenverdeelsleutel zijn schriftelijk vastgelegd. Daarnaast beschrijft het samenwerkingsconvenant dat de directeuren van de operationele diensten verantwoordelijk blijven voor de operationele resultaten van de eigen discipline.

De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder het DROC van de eenheid Zeeland-West-Brabant. Onder het hoofd DROC, tevens directeur meldkamer politie, valt een teamchef meldkamer politie (zie figuur 2). Deze teamchef is zowel teamchef van de meldkamer politie Midden- en West-Brabant als van Zeeland.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder Veiligheidsregio Zeeland.

Vanuit de Tijdelijke Wet ambulancezorg is de regionale ambulance voorziening (RAV) verantwoordelijk voor het in stand houden van de meldkamer ambulancezorg (MKA) als onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer. De RAV Zeeland is een zelfstandig rechtspersoon en is verantwoordelijk voor de totale ambulancezorg, inclusief de meldkamerfunctie, in de regio. Het bestuur van de RAV is verantwoordelijk voor de MKA als onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer (GMK). In de regio Zeeland maakt de RAV geen onderdeel uit van de veiligheidsregio. De RAV en Veiligheidsregio Zeeland hebben voor de gemeenschappelijke meldkamer een dienstverleningsovereenkomst (DVO) afgesloten. Deze DVO beschrijft onder andere dat de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor het technisch beheer, onderhoud en vernieuwing van de technische infrastructuur van de gemeenschappelijke meldkamer.

### **Directeur**

De meldkamer Zeeland beschikt over een directeur GMK. Deze directeur is aangesteld door het algemeen bestuur van Veiligheidsregio. De directeur van de meldkamer legt via de directeur van de veiligheidsregio verantwoording af over de meldkamer. Hij is verantwoordelijk voor het in stand houden van de GMK, de bedrijfsvoering, de operatiën, alarmering, opschaling, het beheer en het brandweerdeel van de meldkamer.

De directeur GMK heeft overleg met en legt verantwoording af aan de directeur van Veiligheidsregio Zeeland en het Algemeen Bestuur. De directeur stemt voorts af met de eenheidsleiding van politie Zeeland- Midden-West-Brabant en de directeur Operations van het Witte Kruis. Voor de meldkamer politie is het hoofd DROC de directeur.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

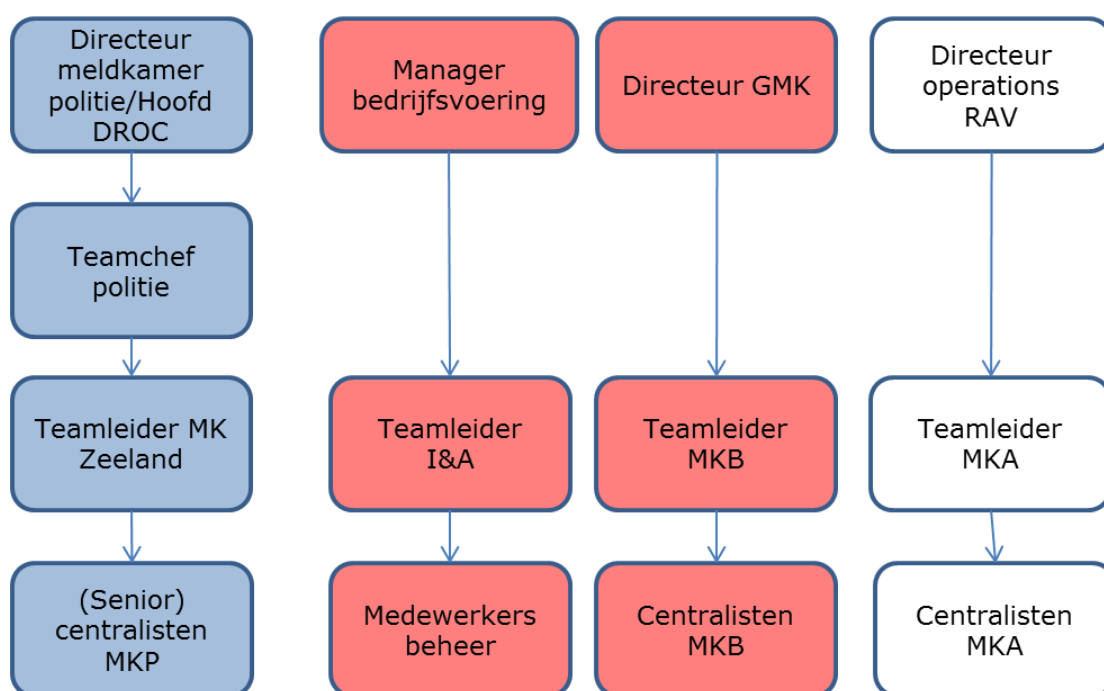
In de gemeenschappelijke meldkamer Zeeland (GMZ) zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en MKA gevestigd. Het (informeel) managementteam GMZ bestaat uit de directeur meldkamer, de teamleider beheer en de teamleiders van de drie kolommen. Zij overleggen eens per twee weken (tactisch management overleg). Hierbij zijn ook de operationeel ondersteuners aanwezig.

---

<sup>2</sup> Het regionaal college is met de vorming van de nationale politie komen te vervallen.

## Politie

De teamchef van de politie is eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie<sup>3</sup> (zowel Zeeland als Midden- en West-Brabant). Onder de teamchef vallen zeven operationeel experts gebiedsgebonden politiezorg (6 fte) (zie figuur 2). De operationeel experts zijn zowel voor de operationele aansturing van de meldkamer politie Midden- en West-Brabant als Zeeland. Een van de operationeel experts is de teamleider van de meldkamer politie Zeeland. De teamleider legt verantwoording af aan de teamchef. De teamchef legt op zijn beurt verantwoording af aan de directeur meldkamer politie (tevens hoofd DROC). De teamleider van de meldkamer politie Zeeland heeft geen zicht op de cijfermatige prestaties van de meldkamer politie. De stafondersteuners van de DROC halen zelf de (cijfer)informatie over de meldkamer politie Zeeland uit het systeem.



Figuur 2: Organogram van de GMK Zeeland.

## Brandweer

De teamleider van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de personele zaken van de brandweercentralisten en coördineert de operatiën en de bedrijfsvoering van de GMK. De teamleider brandweer legt verantwoording af aan de directeur meldkamer. De teamleider beoordeelt steekproefsgewijs volgens een vast format de afhandeling van de meldingen door de brandweercentralisten. De teamleider maakt hiervan halfjaarlijks een rapportage voor de directeur. De meldkamer brandweer beschikt niet over een datawarehouse of tool om cijfers te genereren over bijvoorbeeld de verwerkingstijd<sup>4</sup>. De teamleider van de meldkamer brandweer heeft één keer per maand overleg met de teamleider operationele voorbereiding brandweer.

<sup>3</sup> De meldkamer politie heet inmiddels operationeel centrum.

<sup>4</sup> Tijdens de wederhoor geeft de meldkamer brandweer aan dat er inmiddels een datawarehouse/meldkamerdashboard operationeel is waarmee actief op prestaties wordt gestuurd.

## **Ambulancezorg**

De teamleider van de MKA is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse leiding en operationele prestaties van de MKA. De teamleider neemt deel aan het tactisch management overleg van de meldkamer en operationeel MT van de RAV<sup>5</sup>. Het operationeel MT van de RAV legt eens per vier weken verantwoording af aan de directeur Operations van de RAV. De teamleider heeft daarnaast twee keer per maand bilateraal overleg met de directeur Operations van de RAV. De teamleider van de MKA legt geen verantwoording af aan de directeur meldkamer. Qua rapportage werkt de MKA met de A3 systematiek/managementrapportage met informatie over de (operationele) prestaties van de meldkamer. Prioriteiten voor de MKA zijn: certificeren, 360 graden feedback en ProQA. Daarnaast is managementinformatie zoals ziekteverzuim, aanrijtijden, gemiddelde meldtijd belangrijk. De cijfers zijn continue inzichtelijk.

## **Beheer**

De afdeling beheer staat onder leiding van een teamleider I&A. De teamleider is verantwoordelijk voor de aansturing en coördinatie van het functioneel en technisch beheer van zowel de meldkamer als de Veiligheidsregio Zeeland. De teamleider neemt deel aan het tweewekelijks tactisch meldkameroverleg. In dit overleg komt de technische kant van de meldkamer aan de orde. De teamleider van de afdeling beheer legt verantwoording af aan de manager bedrijfsvoering van de veiligheidsregio.

De directeur GMZ werkt nauw samen met de afdeling bedrijfsvoering ten aanzien van de benodigde dienstverlening.

## **2. Personele invulling meldkamer**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

#### **Politie**

De teamchef van de politie is eindverantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Onder de teamchef valt de teamleider (operationeel expert) van de meldkamer politie Zeeland. De teamleider is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. Hij voert de functioneringsgesprekken met de (senior) centralisten. De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: 'senior' en 'generalist'. De senior heeft de dagdagelijkse leiding op de werkvloer. Daarnaast zijn de centralisten zelfsturend, aangezien niet iedere dienst een senior aanwezig is. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

#### **Brandweer**

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de teamleider brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

#### **Ambulancezorg**

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de teamleider MKA de centralisten aan. De teamleider is belast met PIOFAH-taken en de bezetting van de MKA. De teamleider heeft ook een plaatsvervanger. De teamleider en zijn plaats vervanger zijn deels op de werkvloer aanwezig. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden.

---

<sup>5</sup> Het operationeel MT van de RAV bestaat uit de drie teammanagers van de ambulanceregio's en de teamleider MKA.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	26	1 teamchef* 1 teamleider	18 generalist 6 senior	Aanname en uitgifte CaCo <sup>6</sup> en dagelijkse leiding op werkvloer	Politie
<b>Brandweer</b>	9,7	1 teamleider	6,7 centralist	Aanname en uitgifte CaCo	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	13,1	0,3 teamleider 0,2 plaatsvervangend teamleider	12,6 centralist	Aanname en uitgifte	Regionale ambulancevoorziening

\*de teamchef is voor zowel de meldkamer Zeeland als Midden- en West-Brabant.

### Operationeel ondersteuners

De GMK beschikt over twee operationeel ondersteuners. Deze functionarissen vervullen onder andere de rol van CaCo, en verzorgen onder andere de operationele voorbereiding van evenementen, implementatie nieuwe, gewijzigde planvorming, het up-to-date houden van procedurebeschrijvingen.

### Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 14 fte; de medewerkers zijn in dienst bij Veiligheidsregio Zeeland. De politie detacheert twee medewerkers bij de afdeling beheer. Beheer staat onder leiding van een teamleider en maakt onderscheid in drie afdelingen de helpdesk, technisch beheer en functioneel beheer. De helpdesk neemt meldingen in ontvangst. Op helpdesk zitten twee medewerkers en een coördinator. Het technisch beheer houdt zich bezig met het daadwerkelijk oplossen van de meldingen. Dit gebeurt door drie medewerkers. Deze medewerkers vallen direct onder de teamleider. De afdeling functioneel beheer bestaat uit zeven medewerkers inclusief een coördinator. De afdeling functioneel beheer bedient alleen de meldkamer en verzorgt het beheer van de randapparatuur C2000. Daarnaast zijn er twee I&A specialisten die als adviseur optreden bij architectuurvraagstukken en aanbestedingen. Zij functioneren op hetzelfde niveau als de technische beheerders.

#### **2.2. Calamiteitencoördinator**

De meldkamer heeft de 'vrije' CaCo 24/7 op piket (30 minuten opkomsttijd). Medewerkers van de MKA, operationeel ondersteuners en beheer vervullen de CaCo rol. De senior centralisten van de politie zijn eveneens opgeleid tot CaCo, maar 'draaien' nog niet mee in het piket. De 'vrije' calamiteitencoördinator is dus niet 24/7 op de meldkamer aanwezig.

#### **2.3. Bezetting**

##### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is standaard twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Op werkdagen komt om 08:00 of 10:00 uur een extra centralist. Om 18:00 uur komt eveneens een extra centralist. De bezetting is dus tussen 08:00 en 01:00 uur drie centralisten. In het weekend zijn er altijd drie centralisten tot 03:00 uur. De seniorcentralist zit meestal in de avonddienst (in

<sup>6</sup> Deze centralisten zijn wel als CaCo opgeleid maar nog niet zelfstandig CaCo binnen veiligheidsregio Zeeland.

de sterkte). De aanname en uitgifte is op de politie meldkamer gescheiden. Een centralist neemt de melding aan en de andere geeft de melding uit. Na vier uur wisselen de taken. De uitgifte is centraal. De politie heeft geen centralisten op piket en maakt geen gebruik van inhuur. Twee centralisten werken 50% in de meldkamer en 50% in het basisteam.

De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen onvoldoende personeel voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Centralisten draaien veel extra diensten, daarbij overschrijden ze regelmatig de Arbeidstijdenwet. De centralisten hebben door gebrek aan capaciteit weinig tijd voor het uitvoeren van neventaken.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie*	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	2	1	2
15:00 - 23:00	2	1	2
23:00 - 07:00	2	1	2

\*De centralisten hebben soms ook 9 uursdiensten.

### **Brandweer**

De minimale bezetting is één centralist per dienst (zie tabel 4). Gedurende de dagdienst wordt bij voldoende capaciteit een extra centralist ingepland. Bij voorziene drukte of grote evenementen zijn standaard twee centralisten aanwezig. De aanname en uitgifte is bij de brandweer geïntegreerd en de uitgifte is centraal. Centralisten van de brandweer hebben een 24/7-piketregeling met één centralist op piket. De meldkamer brandweer maakt indien nodig gebruik van uitzendkrachten (brandweercentralisten) om eventuele openstaande diensten in het rooster op te vullen.

### **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de MKA is twee centralisten per dienst. De aanname en uitgifte is doorgaans gescheiden. De twee centralisten voeren gedurende de dienst beide taken uit. Het kan ook voorkomen dat een centralist zowel de aanname als de uitgifte geheel verzorgt. De uitgifte is centraal. De MKA maakt gebruik van inhuur voor het vullen van de roosters. Bij de MKA is geen centralist op piket. De MKA heeft volgens eigen zeggen voldoende personeel voor het vullen van de roosters.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Het inwerkprogramma voor nieuwe centralisten duurt ongeveer een jaar. Daarbij start de meldkamer politie met een assessment. Aan de hand van het opleidingsplan leidt men de nieuwe centralist op. Eerst werkt de nieuwe centralist samen met de coach (ervaren centralist) en later steeds meer zelfstandig. Elke drie maanden heeft de nieuwe centralist een functioneringsgesprek en elk half jaar een beoordelingsgesprek. De centralist in opleiding volgt tevens de Basisopleiding Centralist Politie specifiek en de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair. Het duurt ongeveer één jaar voordat een nieuwe medewerker volledig zelfstandig mag werken.

#### Oefenen

De centralisten van de meldkamer politie oefenen niet monodisciplinair.

### **Brandweer**

#### Inwerken

De meldkamer brandweer beschikt over een inwerkprogramma van ongeveer twee tot vier maanden. De nieuwe centralist (niveau bevelvoerder) is gekoppeld aan één werkbegeleider en doorloopt met hem of haar het inwerkprotocol. Het inwerken start met een korte opleiding GMS

(vier dagen) en een C2000 training. Vervolgens leert de nieuwe centralist de aanname en uitgifte. Na vier maanden volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer brandweer van het IFV.

#### Oefenen

Twee keer per jaar organiseert de meldkamer brandweer monodisciplinair een training casuïstiek van twee dagen waaraan iedereen moet deelnemen. Het gaat om simulatie van meldingen in een GMS-oefenomgeving. Daarnaast is een trainingsdag gereserveerd voor de update van GMS. Ook draaien de centralisten mee in de mono- en multidisciplinaire oefeningen. Daarnaast wordt er doorlopend aandacht gegeven aan specifieke planvorming zoals water of nucleaire thema's. Jaarlijks vindt er een bijscholing/training communicatie plaats.

### **Ambulance**

#### Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkprogramma van circa 12 à 15 weken. De nieuwe centralist wordt gekoppeld aan een vaste werkbegeleider (ervaren centralist) en leert eerst met GMS en C2000 omgaan. Ook loopt de nieuwe centralist een aantal stages bij de ambulancedienst. Daarnaast volgt de centralist de cursus ProQA (5 dagen) en de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg (circa 6-7 maanden lang 1 à 2 dagen per week). Gedurende het inwerktraject is de centralist boven de sterkte ingeroosterd. Tussentijds zijn er enkele beoordelingen en het traject sluit af met een profcheck. Na het volgen van het interne inwerkprogramma en de ProQA-cursus mag de centralist zelfstandig meldingen aannemen.

#### Oefenen

De MKA beschikt over een regionaal scholingsplan Zuid-Zes<sup>7</sup>. De centralist van de MKA heeft vier à zes scholingsdagen per jaar waarbij diverse thema's aan bod komen. Om de jaarlijkse hercertificering voor ProQA te krijgen moeten de centralisten ieder jaar een aantal accreditatiepunten halen middels scholing en instructie<sup>8</sup>. Daarnaast hebben de centralisten jaarlijks verplicht een training reanimatie/AED.

Daarnaast werkt men op de MKA met ProQA. Deze methode brengt een bepaald kwaliteitssysteem met zich mee. Dagdagelijks luisteren twee centralisten gesprekken terug en scoren deze middels EDQ<sup>9</sup>.

### **Multidisciplinair oefenen**

De meldkamer heeft geen zelfstandige multidisciplinaire oefeningen. De centralisten van de politie proberen één à twee keer per jaar aan te sluiten bij multidisciplinaire oefeningen. De centralisten van de MKA oefenen één keer per jaar multidisciplinair. MKB centralisten oefenen conform de multidisciplinaire oefeningen op basis van de MOTO-kalender van de Veiligheidsregio Zeeland.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene taken en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe strikt gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de kolommen die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de kolommen zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt nauwe samenwerking tussen de kolommen plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten.

---

<sup>7</sup> 'Zuid-Zes' is een samenwerkingsverband tussen de zes zuidelijke regio's. Te weten: Brabant-Noord, Midden- en West-Brabant, Brabant Zuid-Oost, Limburg-Noord, Limburg-Zuid en Zeeland.

<sup>8</sup> Het gaat om 24 punten per twee jaar.

<sup>9</sup> Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt.

Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Zeeland bestaat uit de basistaken van een meldkamer. De meldkamer is daarbij de lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

Naast de hierboven genoemde taken heeft de meldkamer de volgende neventaken: na 24:00 uur komen de 0900-8844 meldingen (van het PSC) binnen op de meldkamer politie.

Een van de taken van de meldkamer brandweer is het opvolgen en verwerken van binnenkomende OMS-meldingen. Daarnaast heeft de meldkamer brandweer een actieve rol bij alarmering van de KNRM. De MKA heeft geen neventaken.

### **3.2. Werkprocessen<sup>10</sup> aan de hand van een casus<sup>11</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De politiecentralisten nemen de 1-1-2-meldingen vanaf een vast nummer op vier toestellen aan en verbinden door met de juiste discipline. Daarnaast beschikt de brandweer over twee 1-1-2-toestellen, zodat bij overloop de brandweer de 1-1-2 kan aannemen.

#### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Het uitvragen gaat op basis van de zeven 'W' vragen (wie, wat, waar, waarom, et cetera). Voor de locatiebepaling vraagt de centralist - in het geval van deze casus - aan welke kant van de weg het ongeval heeft plaatsgevonden (links/rechts of richting welke plaats) en naar het nummer op de hectometerpaal. Ook vraagt de centralist wat de beller ziet/hoort/voelt/ruikt en of het veilig is. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Op basis van de gekozen classificatie (ongeval letsel) worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor is het de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance. De uitgiftecentralist en de andere disciplines horen in de praktijk vaak de melding al binnenkomen voordat dit in GMS is ingevoerd. Ook geeft de intakecentralist alvast mondeling de melding door zodat overal de uitgifte kan starten.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste op basis van de statusinformatie in GIS<sup>12</sup> welke politie-eenheden in de buurt van het incident

---

<sup>10</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanname en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>11</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

<sup>12</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

beschikbaar zijn. In GIS zijn de noodhulpeenheden zichtbaar met een vertraging van één minuut. De uitgiftecentralist maakt geen gebruik van een automatisch inzetvoorstel maar bepaalt zelf welke eenheden naar de melding gaan. De uitgiftecentralist alarmeert via P2000 en geeft via C2000 de melding door aan de eenheden op straat. De eenheden beschikken niet over een Mobiele Data Terminal (MDT). Naast de auto's van de noodhulp luisteren alle andere politie-eenheden mee. De eenheid op straat kan via de meldkamer aangeven beschikbaar te zijn om naar een melding te gaan. De meldkamer politie heeft het mandaat voor de regie bij prio-1-meldingen.

Indien de uitgiftecentralist eenheden van een buurregio wil inzetten, dan heeft de centralist hierover telefonisch contact met de betreffende regio. De centralist heeft geen zicht op eenheden van buurregio's. Met uitzondering van auto's van Tilburg die in Tholen rijden. Hier heeft de meldkamer specifieke afspraken over. Meldingen uit Tholen komen op de meldkamer Zeeland binnen. Vervolgens belt de meldkamer Zeeland naar de meldkamer Tilburg. De uitgiftecentralist koppelt de eenheid van de buurregio aan een gespreksgroep van de meldkamer Zeeland.

De centralist bewaakt de restdekking door eventueel te schuiven met de voertuigen. Dit gebeurt volgens de centralisten in de praktijk niet veel omdat de regio Zeeland over weinig auto's beschikt.

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een 1-1-2-melding, opent automatisch het aannamescherm en kladblok in GSM. Dan begint de centralist met uitvragen. De centralist stelt in het geval van deze casus de volgende vragen: 'waar bent u?' en 'wat is er aan de hand?' en 'bent u veilig?', 'hoeveel auto's?' en 'hoeveel slachtoffers?'. De meldkamer brandweer werkt met een eigen uitvraagprotocol. Op basis van de verzamelde informatie voegt de centralist de meldingsclassificatie aan het incident toe en noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GSM. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GSM automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn aangevinkt, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie.

GSM levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>13</sup> en controleert het inzetvoorstel. Daarna alarmeert de centralist de eenheden via P2000. Vervolgens informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer<sup>14</sup>. De centralist koppelt de eenheden uit de buurregio vervolgens via de regionale gespreksgroep aan de melding.

De officier van dienst van de brandweer gaat over de restdekking. De centralist voert de opdracht uit.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een 1-1-2-melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. In Zeeland werkt de MKA met ProQA. ProQA handelt 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van

---

<sup>13</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste. Deze gebruikt de centralist in de meldkamer Midden- en West-Brabant tot de inzet van het tweede peloton.

<sup>14</sup> Tijdens de wederhoor gaf de meldkamer aan dat in middels GSM 4.12 is ingevoerd en dat via GSM 4.12 de GSM-melding gedeeld kan worden met de betreffende buurregio.



vraag en antwoord af. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na het afronden van deze vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Bij deze casus kiest de centralist voor meldingsclassificatie 'ongeval met beknelling'. Vervolgens komt het systeem met een inzetvoorstel. De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezeten is naar de uitgifte, gaat de aannamecentralist eventueel verder met vervolgvragen over beknelling, iedereen wakker, iemand gewond, levensbedreigende bloeding, et cetera. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist ambulancezorg geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer ambulancezorg werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden dan met prioriteit-A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

Via GIS heeft de centralist zicht op alle eenheden, ook op die van de buurregio's. De centralist controleert het inzetvoorstel en bepaalt uiteindelijk welke ambulances hij inzet. De centralist alarmeert via P2000. De ambulances krijgen via de MDT informatie over de melding. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. De MKA heeft geen toegang tot GMS-meldingen van buurregio's. Eenheden van de buurregio koppelt de centralist via het bijstandskanaal aan het incident. De centralist bewaakt eventueel de restdekking middels de schuifmodule.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De meldkamer politie heeft een schriftelijke briefing. De mondelinge briefing zou bij aanvang van iedere dienst moeten plaatsvinden maar door gebrek aan capaciteit gebeurt dit volgens de meldkamer politie niet. De briefing is een taak van de senior centralist. Input van de briefing komt van de teamleider en vanuit de basisteams. De GMK kent geen multidisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst aan de meldtafel plaats. De politie beschikt over een meldkamer informatiesysteem. Dit systeem beschrijft alle werkprocessen. De MKB heeft een handboek waarin de werkprocessen en instructies staan. De centralisten van de MKB en MKA houden gezamenlijk een wachtverslag bij met de bijzonderheden van de dienst. De wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS/GIS. De GIS beheerders zorgen voor het bijhouden en verwerken van wegafsluitingen. Voor de ambulances gebeurt het bijhouden van wegafsluitingen door de RAV. Daardoor kan het voorkomen dat de ambulances over andere informatie beschikken dan de meldkamer.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. De centralisten van de brandweer hebben één keer per twee maanden werkoverleg over werkprocessen, het rooster en praktische zaken.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Zeeland niet in het medisch kladblok kijken. Op de meldkamer Zeeland zijn wel eens problemen met het delen van informatie. De politie en brandweer moeten 'lang' wachten op meer informatie over een melding van de MKA. Dit komt omdat in eerste instantie alleen de meldingsclassificatie

(en dus geen aanvullende informatie) zichtbaar is voor politie en brandweer. De centralisten van de MKA zijn met ProQA langer bezig met de verwerking van de melding. In de praktijk zitten de centralisten dicht bij elkaar en horen zij veel van elkaars meldingen.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer verzorgt het functioneel beheer op alle systemen. Het technisch beheer op de systemen is uitbesteed aan leveranciers of het MDC. Voor de primaire systemen als GMS, C2000 en 1-1-2 volgt de afdeling beheer in technische zin het MDC. Het netwerk/de infrastructuur er omheen doet de afdeling beheer voornamelijk zelf. Alleen voor het sirenestelsel (WAS-systeem) geldt dat Siemens verantwoordelijk is voor zowel de functionele als technische kant. Het energiebeheer is de verantwoordelijkheid van gebouwbeheer politie.

Afdeling beheer werkt voor de Veiligheidsregio Zeeland en niet exclusief voor de meldkamer.

De verantwoordelijkheid voor de 1-1-2 ligt bij de politie en het MDC. De meldkamer beheert 1-1-2 niet. De afdeling beheer gaat wel over de interne telefonie en de bundel voor de ketenpartners. Een aantal bedrijven in de regio beschikken over een rechtstreekse lijn naar de meldkamer. Dow<sup>15</sup>, de Westerscheldetunnel en de kerncentrale hebben een eigen nummer dat als zodanig wordt herkend.

### **Leveranciersmanagement**

Voor de grotere systemen heeft de afdeling beheer SLA's afgesloten. Hierin zijn de responstijd, de kosten, de wijze van rapporteren en escalatieprocedures opgenomen. Voor zaken die niet vastliggen in SLA's maakt beheer ad hoc afspraken. De onderhoudscontracten met de leveranciers beschrijven de reactietijd, de responstijd en soms een oplostijd. De meldkamer heeft geen formele KPI's vastgesteld. Men stuurt op 24/7 beschikbaarheid van de primaire systemen. Voor KPN heeft de afdeling beheer een SLA voor de interne telefonie en voor één bundel die binnen komt op de arbi.

De afdeling beheer maakt samen met de inkoopdeskundige van de veiligheidsregio de keuze voor een nieuw systeem. Als het gaat om het nieuwe GMS-cluster, een van de grotere aanbestedingen, dan laat de meldkamer zich adviseren door het MDC. De afdeling beheer stelt samen met de leverancier de SLA op. Een juridisch adviseur van de veiligheidsregio en de afdeling inkoop kijken hierbij mee. De afdeling beheer heeft geen formele selectiecriteria voor de leveranciers.

De leveranciers rapporteren aan de afdeling beheer over de prestaties. De frequentie van rapporteren, verschilt per leverancier (maandelijks, halfjaarlijks). Beheer verifieert of de prestatie overeenkomt met hetgeen in het contract is afgesproken en of daarop bijsturing nodig is. Indien nodig wordt de leverancier aangesproken op zijn verantwoordelijkheden. Iedere leverancier heeft een accountmanager die benaderbaar is. Van prestaties van het MDC ontvangt beheer maandelijks een rapportage. Deze rapportage bevat eveneens incidenten en changes die door de meldkamer zijn aangevraagd. Maandelijks is er een gesprek met de betreffende accountmanager.

Met KPN is geen structureel overleg over prestaties en incidenten. Ook ontvangt de meldkamer geen rapportages van KPN. De afdeling beheer ervaart KPN als een betrouwbare partner die

---

<sup>15</sup> Dow Terneuzen is met 17 fabrieken en ongeveer 1700 medewerkers de op één na grootste productielocatie van the Dow Chemical Company.

kwaliteit levert. Indien zich een incident voordoet komt de accountmanager op verzoek naar de meldkamer.

#### **4.2. Management van de dienstverlening**

De afdeling beheer probeert te werken volgens een ITIL-2 afgeleide. Men pakt hieruit wat haalbaar en toepasbaar is. De medewerkers zijn niet ITIL<sup>16</sup> gecertificeerd. De storingsen worden vastgelegd in Topdesk<sup>17</sup>. Topdesk wordt niet gebruikt voor het signaleren van trends of het maken van rapportages. Indien zich een melding voordoet die qua aard al eerder is voorgevallen, kan de beheerder Topdesk gebruiken om te achterhalen hoe het probleem eerder is opgelost.

De meldkamer bewaakt middels een monitoringssysteem op allerlei parameters de kritieke momenten in de infrastructuur. Op waarschuwingen of melding reageert de afdeling beheer. Voor updates beschikt de afdeling beheer over een schema waarop inzichtelijk is wanneer welke update moet worden uitgevoerd. De centralisten worden geïnformeerd over wijzigingen als dit van invloed is op hun werkzaamheden. Bij het vaststellen van de datum van de werkzaamheden houdt beheer rekening met activiteiten van de drie disciplines.

#### **Incidentenproces**

De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar. Overdag geeft de centralist de storing telefonisch door. De melding wordt aangemaakt in Topdesk en in behandeling genomen. Indien mogelijk wordt de storing direct opgelost. Buiten kantoor tijden zijn de medewerkers van de afdeling beheer op piket. De storingsdienst moet in het geval van piket binnen 10 minuten reageren op het bericht dat binnenkomt op de pager. Vaak kan de medewerker beheer het probleem op afstand oplossen. Is dit niet mogelijk dan wordt de storing op locatie opgelost. De afdeling beheer geeft een indicatie van de tijd die men nodig heeft om de storing op te lossen. Is de storing ernstig dan loopt de melding via de CaCo.

De medewerkers van de meldkamer zijn wisselend tevreden over de afdeling beheer. De afdeling beheer bestaat van origine uit brandweer personeel met als gevolg dat de kennis van het meldkamerwerk voor wit en blauw minder is. De kennis over telecom bij de afdeling beheer is volgens medewerkers van de meldkamer beperkt. Een centralist van de politie wordt vaak ingezet bij problemen met de telecom.

#### **4.3. Integraal risicobeheer**

De risico's die de continuïteit van de meldkamer kunnen raken zijn voor ICT beheer niet specifiek bekend. Als het gaat om technische uitval is er een inventarisatie gedaan van de risico's; deze zijn niet geprioriteerd. Ook zijn geen plannen opgesteld met maatregelen ten behoeve van technische uitval. Voor de algemene risico's beschikt de meldkamer over een risico-inventarisatie. Voor de uitval van personeel zijn maatregelen genomen. De volgende risico's staan beschreven in het plan van aanpak meldkamer:

- Bemensing brandweermeldkamer door één centralist;
- Achterstallig onderhoud ICT;
- Geen uitwijk mogelijk.

De bemensing op de meldkamer brandweer en het ontbreken van een uitwijklocatie hebben de stempel 'geaccepteerd risico' gekregen. Het achterstallig onderhoud is weggewerkt conform de afspraken in dit plan van aanpak van de meldkamer.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>17</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT-gebied.

<sup>18</sup> De meldkamer geeft tijdens de wederhoor aan dat als laatste onderdeel na afronding plan van aanpak recent een hernieuwde analyse is uitgevoerd naar de staat van de techniek met risico-inventarisatie.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

In het kader van het plan van aanpak meldkamer dat twee jaar geleden is opgesteld, is een inventarisatie gedaan. De meldkamer heeft in kaart gebracht welke zaken en systemen oud, afgeschreven en aan vervanging toe zijn. Naar aanleiding van deze inventarisatie is gekozen te investeren, verkort af te schrijven en alles te vernieuwen. Dit proces is momenteel gaande. De meldtafels zijn vernieuwd, alle stoelen en schermen zijn vervangen. Andere zaken en systemen moeten de komende jaren nog vervangen worden conform de 'going concernplanning' van vervanging en vernieuwing van het instrumentarium. De begroting voor de meldkamer is sluitend tot 2016. Op basis van deze begroting kan de directeur GMZ zelfstandig beslissingen nemen.

##### **Redundantie**

De meldkamer beschikt over een dubbel gerouteerde 'oude' mavin-verbinding voor C2000 en een dubbel gerouteerde verbinding naar de dichtstbijzijnde KPN-centrale. Via twee lijnen komt de telefonie het gebouw binnen naar de apparatenruimte. Vanaf daar wordt het binnen dezelfde ruimte enkelvoudig naar één arbi gerouteerd. Op de ISDN-bundel staat een analoge centrale. Indien de arbi uitvalt, kan er gebruik worden gemaakt van noodtoestellen op de tafel. De arbi schakelt hier dan automatisch naar over.

##### **Piekbelasting**

De arbi beschikt over zes 1-1-2-lijnen, iedere disciplines ziet alleen de eigen 1-1-2-meldingen. De centralist krijgt in beeld welke lijn belt (1-1-2 of een andere lijn). De centralist kan zelf prioriteit aanbrengen in welke melding eerst wordt aangenomen. De afspraak is dat 1-1-2 altijd voor gaat. De brandweer heeft twee 1-1-2-lijnen en de MKA vier. De overloop van 1-1-2-meldingen gaat terug naar de landelijke eenheid in Driebergen. De afdeling beheer heeft geen zicht op eventueel weggevallen telefoontjes of op wat er gebeurt met een wachtrij. De meldkamer heeft wel eens informatie opgevraagd over 'lost calls'. Het aantal bleek minimaal te zijn.

Centralisten handelen in geval van drukte een melding sneller af. De politiecentralisten nemen bij drukte 1-1-2-meldingen aan van de brandweer. Het gaat dan om de intake en de invoer in GMS. Hier zijn geen vaste afspraken over; deze worden zo nodig acuut gemaakt. De brandweer centralist neemt geen meldingen van de MKA of de politie aan. Bij een overloop van 1-1-2-meldingen bij de MKA komen de meldingen in de wacht en vervallen na verloop van tijd. Soms neemt de MKA-centralist een melding aan van de brandweer. Het gaat dan alleen om de intake, de centralisten van de MKA kunnen geen brandweereenheden inzetten of alarmeren.

##### **Uitwijkprocedure**

De meldkamer Midden- en West-Brabant is de fallbackregio van de meldkamer Zeeland. Telefonie (alleen de 1-1-2) wordt dan overgenomen via de calamiteitenschakeling. De meldkamer Midden- en West-Brabant verzorgt dan de intake van de 1-1-2. Hiervoor is geen procedure beschikbaar. De meldkamer beschikt niet over een fysieke uitwijklocatie. Dat is een keuze die gemaakt is door de veiligheidsregio.

De meldkamer oefent de fallback met enige regelmaat.

##### **Energie, locatie en beveiliging**

De meldkamer beschikt over twee noodaggregaten op dak van het gebouw. De facilitaire dienst van politie test de aggregaten maandelijks 'koud' in overleg met de afdeling beheer. Daarnaast heeft de meldkamer een no-breakvoorziening (UPS) voor de opstart van de aggregaten. Recentelijk ontstond tot twee maal toe een probleem in de energievoorziening. Daardoor vielen de computers en systemen van de meldkamer uit. De meldkamer Midden- en West Brabant nam toen de aanneming van 1-1-2 over. Als gevolg van die storingen zijn enkele maanden geen ontwikkelingen geweest op het ICT-vlak (geen technische aanpassingen, projecten liggen stil).

De staf van de politie en de korpsleiding was reeds op de huidige locatie van de meldkamer gehuisvest. Met de oprichting van de veiligheidsregio lag de vestiging in Middelburg als hoofdstad van Zeeland voor de hand.

De meldkamer is gevestigd in een gebouw welke in eigendom is van de politie. De ruimte van de meldkamer wordt gehuurd van de politie. Bij de ingang van het gebouw zijn hekken en camera's geplaatst. Overdag is een receptioniste aanwezig waar de bezoekers zich moeten melden en worden opgehaald. Na 17:00 uur is het gebouw gesloten. De toegang tot de meldkamer is geregeld middels pasjes met autorisatie. De serverruimte is alleen toegankelijk voor de medewerkers van beheer en de BHV'ers. In de meldkamer en het gebouw zijn camera's aanwezig. Vanuit de meldkamer is via een camera zicht op bezoekers. De politie bedient na 17:00 de spraakknop en doet eventueel open. Vorig jaar zijn de toegekende autorisaties herzien.

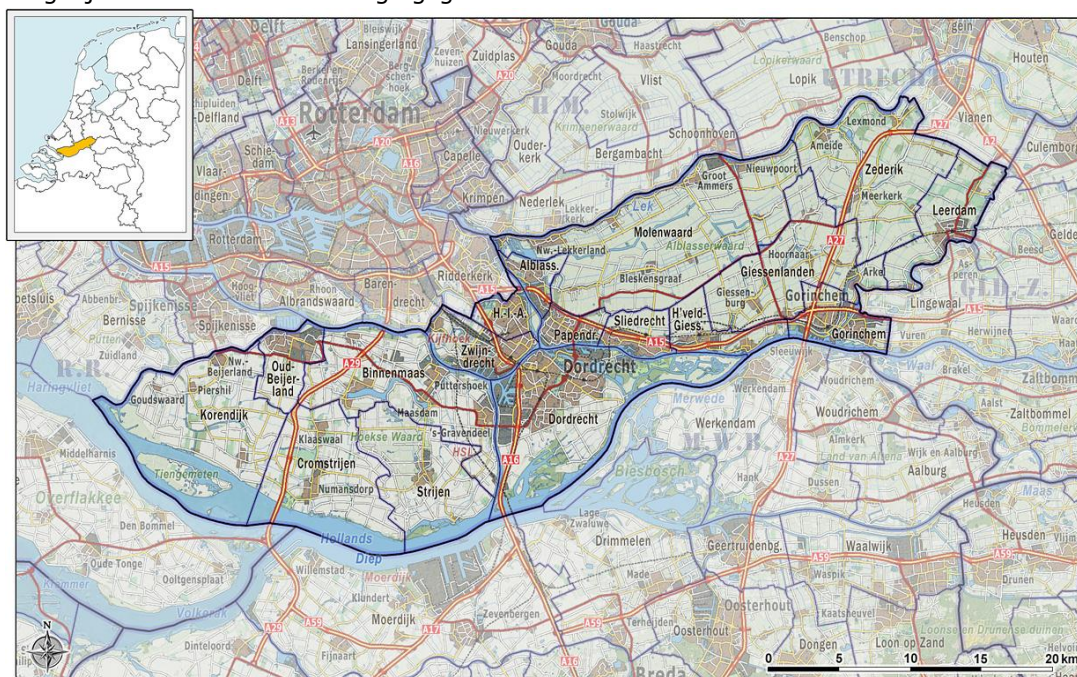
# Meldkamer Zuid-Holland Zuid

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Zuid-Holland Zuid is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

Het gemeenschappelijk meldkamer centrum (GMC) bevindt zich in Dordrecht en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (zie figuur 1 en tabel 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en geeft een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zuid-Holland Zuid. Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Zuid-Holland-Zuid](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zuid-Holland-Zuid).

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Zuid-Holland Zuid.

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Dordrecht</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Zuid-Holland Zuid
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	720 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	476.700
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	662 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Aantal gemeenten</b>	17
<b>Regioprofiel</b>	De regio heeft zowel agrarisch als stedelijk gebied, rivierenlandschap, bos- en duingebieden. Nationale en internationale transportassen (spoor- en autosnelwegen en waterwegen) tussen Noord en Zuid-Nederland, richting de Randstad, Duitsland en België.
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> bedrijven. Het gebied ligt in de overheersende windrichting van twee grote industriegebieden. Een groot deel van het gebied ligt beneden zeeniveau. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg en spoor.

### **1.2. Aantal meldingen**

De meldkamer Zuid-Holland Zuid leverde de inspecties niet de gevraagde gegevens over het aantal meldingen.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Zuid-Holland Zuid per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar*</b>										
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar**</b>										
<b>Totaal</b>										

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio heeft de beschikking over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

Al vóór inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's is in 2002 de Gemeenschappelijke Meld Centrale (GMC) voor de regio Zuid-Holland-Zuid tot stand gekomen. In het GMC zijn de functionaliteiten van de meldkamer politie, brandweer en ambulancezorg samengebracht. De regio wilde hiermee integrale en optimale afstemming van alle processen rondom intake, sturing, regie,

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen

paraatheid, coördinatie, opschaling en informatieverzameling faciliteren. De verantwoordelijkheid voor het beheer en de uitoefening van het dagelijkse gezag over de medewerkers van de GMC is aan de korpschef van politie<sup>3</sup> opgedragen. De GMC is ondergebracht bij de Dienst Uitvoeringsondersteuning (DUO) van de politie. De chef DUO is tevens directeur GMC. Tussen de gebruikers<sup>4</sup> van de GMC en de GMC zijn de operationele eisen van de GMC via Service Level Agreements (SLA's) vastgelegd.

Het gezag over de GMC berust bij het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (bestaande uit alle burgemeesters van de aangesloten gemeenten en de directeur veiligheidsregio). De ambtelijke aansturing vindt plaats door het directorium (bestaande uit directeur veiligheidsregio, directeur GHOR, directeur Regionale Brandweer, directeur RAV, directeur GMC en manager GMC). De dagelijkse leiding ligt in handen van de manager GMC.

De meldkamer politie is samen met het Politie Service Centrum (PSC) in de organisatie van de politie gepositioneerd in de GMC. In het kader van de vorming van de nationale politie wordt de meldkamer politie samen met de meldkamer politie van Rotterdam in de organisatie van de regionale eenheid Rotterdam gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC omvat de 1-1-2-centrale, de meldkamer en het Real Time Intelligence Center (RTIC). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en wordt van daaruit geplaatst in de meldkamer.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid. De taken zijn op grond van de eerdergenoemde SLA uitbesteed aan de GMC.

De meldkamer Ambulancezorg valt organisatorisch onder de RAV Zuid-Holland Zuid. De taken zijn op grond van de eerdergenoemde SLA uitbesteed aan de GMC.

#### **Directeur**

De directeur GMC is de chef DUO van de politie. De directeur legt via het directorium omtrent het GMC verantwoording af aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio. De inspecties hebben geen informatie ontvangen over de wijze waarop de manager GMC aan de directeur GMC verantwoording aflegt over het functioneren van de meldkamer.

#### **1.4. Inrichting en verantwoording**

De GMC is een kleine geïntegreerde meldkamer van ambulance, brandweer en politie met daarbij het PSC. Alle medewerkers van de GMC zijn in dienst van de politie. Alleen de teammanager ambulancezorg is in dienst van de RAV. In de GMC is sprake van een eenhoofdige leiding door een manager GMC met daar onder vier teammanagers; de manager van het PSC en drie managers van de geïntegreerde meldkamer. De teammanagers hebben geen mandaten of eigen budget. Zij sturen het operationele proces aan en zijn verantwoordelijk voor personeelszorg. De teammanager ambulancezorg heeft de p-zorg voor de centralisten ambulancezorg<sup>5</sup> en de teammanagers politie en brandweer gezamenlijk voor de brandweer en politie centralisten. Verder zijn de taken verdeeld. De teammanagers kunnen de taken van elkaar overnemen.<sup>6</sup> De vier teammanagers zitten op dezelfde kamer en hebben dagelijks contact.

---

<sup>3</sup> Deze is bij de vorming van de nationale politie opgevolgd door de chef van politie eenheid Rotterdam.

<sup>4</sup> De Regionale Ambulancevoorziening Zuid-Holland Zuid, de politie en de Regionale Brandweer Zuid-Holland Zuid.

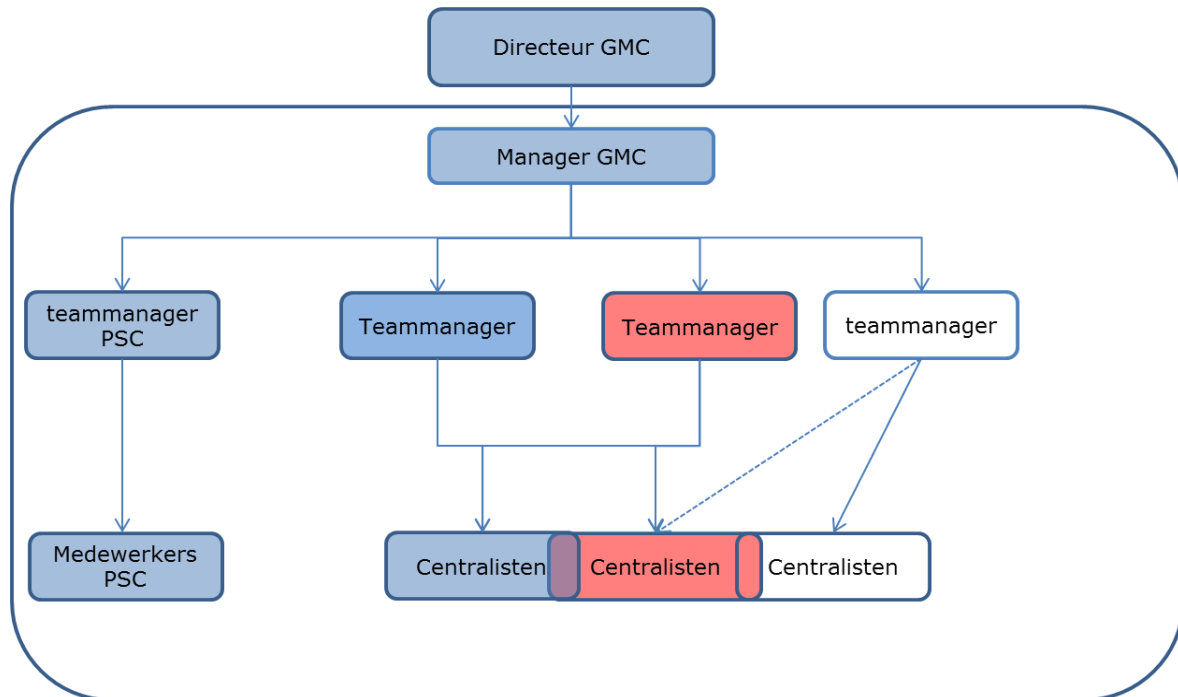
<sup>5</sup> En een tweetal brandweercentralisten die in opleiding zijn tot verpleegkundige

<sup>6</sup> Dit geldt ook voor het PSC. Eén van hen is achtervang voor de manager van het PSC.



Voor het beheer op de GMC is één persoon voor drie dagen gedetacheerd vanuit de Veiligheidsregio. Tevens werkt één van de centralisten 50% voor beheer. Voor beheer is officieel één fte beschikbaar, maar deze is momenteel formeel niet ingevuld. Beheer valt direct onder de manager van het GMC, maar wordt feitelijk aangestuurd door de één van de teamleiders van de meldkamer brandweer/politie.

Binnen de meldkamer is een gezamenlijk meldkamer MT bestaande de directeur GMC, manager GMC en de vier teammanagers. Het MT overleg vindt circa een keer per maand plaats.



Figuur 2: Organogram van de GMC Zuid-Holland Zuid.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

Binnen de meldkamer politie sturen de teammanagers de centralisten aan. De meldkamer maakt bij de centralisten onderscheid in twee type functionarissen: A- en B-centralisten. Een A-centralist is een beginnend centralist. Een B-centralist is ervaren en werkt meer multidisciplinair. De centralisten zijn planmatig ingedeeld drie groepen zijnde politie, brandweer of MKA. Niet alle centralisten zijn even veel inzetbaar voor de andere disciplines. Dat is persoonsafhankelijk. Alle centralisten kunnen de aanname en eerste alarmering van iedere kolom doen. Centralisten die geen verpleegkundige zijn mogen sinds enige tijd de MKA meldingen niet meer aannemen, maar kunnen wel een DIA (directe inzet ambulance) alarmering doen. Triage gebeurt altijd door een verpleegkundige. De teamleiders zijn de formele leidinggevendenden van de centralisten. Op de werkvloer is niet 24/7 een leidinggevende aanwezig. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per groep.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per groep.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie</b>	25	1 teammanager	24 centralisten	Aanname en uitgifte mono of multidisciplinair	Politie
<b>Brandweer</b>	9	1 teammanager	8 centralisten	Aanname en uitgifte mono of multidisciplinair	Politie
<b>Ambulancezorg</b>	8,2	1 teammanager*	7,2 centralisten	Aanname en uitgifte mono of multidisciplinair	Politie

\*Niet in dienst van de politie, maar van de RAV.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Tien B-centralisten zijn opgeleid tot CaCo en vervullen tijdens de reguliere diensten de rol van CaCo binnen de sterkte. De meldkamer heeft geen 24/7 dekkend rooster voor de CaCo. De CaCo is deels op piket. De CaCo moet bij piket binnen een half uur aanwezig zijn op de meldkamer.

## **2.3. Bezetting**

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.

Dienst	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
<b>06:45-15:00</b>	3	1	2*
<b>14:45-22:45</b>	3	1**	2*
<b>22:45-06:45</b>	3	1***	2*

\* Verpleegkundigen

\*\* Dienst is van 14:30-23:00 uur

\*\*\* Dienst is van 22:45-7:00 uur

### **Politie**

De minimale bezetting van de politietafels is drie centralisten per dienst, waarvan twee voor de uitgifte en één voor de intake (zie tabel 4). De wenselijke bezetting is een extra intakecentralist in elke avonddienst en in de nachtdiensten op vrijdag en zaterdag. Centralisten hebben een 8 of 9 uursrooster. De intake en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is decentraal. De regio Zuid-Holland Zuid is in twee districten verdeeld. Op elk district zit één centralist. De centralisten van de dagdienst hebben na hun dienst tot de volgende dagdienst piket voor opschaling. Tijdens de dagdienst is er geen piketcentralist. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Dit komt omdat bij uitstroom geen nieuwe medewerkers aangenomen worden.

### **Brandweer**

De bezetting bij de brandweertafel is één centralist per dienst (zie tabel 4). Daarnaast zijn er soms centralisten met dagdiensten voor neventaken; zij nemen (afhankelijk van de neventaak) geen meldingen aan. De aanname en uitgifte vindt geïntegreerd plaats. De brandweercentralist verzorgt ook vaak de uitgifte voor de MKA. Bij grote brandweercalamiteiten worden de calamiteit en de overige meldingen gescheiden. De meldkamer brandweer heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters, vanwege langdurige ziekte van enkele medewerkers.

## **Ambulancezorg**

De standaard bezetting van de MKA tijdens de dag- en avonddienst is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Tijdens de nachtdienst van donderdag tot en met zondag is de minimumbezetting één centralist, vrijdag en zaterdagavond zijn er minimaal twee centralisten. De brandweercentralist verzorgt ook de uitgifte MKA, dus de feitelijke bezetting is twee à drie centralisten, waarvan één à twee verpleegkundigen. De centralisten van de dagdienst hebben tot aan de volgende dagdienst piket voor opschaling. Tijdens evenementen kan een extra centralist ingeroosterd worden van 18:00-02:00 uur. De aanname en uitgifte vindt op de MKA geïntegreerd plaats. De uitgifte is centraal. De MKA heeft volgens eigen zeggen moeite om het rooster te vullen vanwege onvoldoende personeel en nachtdienstonthefingen. Doordat een deel van het personeel vanwege ontheffing geen nachtdienst hoeft te werken, moeten de nachtdiensten door een kleiner aantal centralisten worden vervuld. De MKA maakt daarom gebruik van inhuur van tijdelijke krachten (verpleegkundigen).

### **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

#### **Politie**

##### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers intern in zes maanden op (1-1-2, GMS) op basis van een opleidingsplan. De nieuwe medewerker start met de intake (drie maanden) en daarna de uitgifte (drie maanden). Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot multidisciplinair centralist aan de Politieacademie. Gedurende het inwerktraject zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan twee ervaren medewerkers en is hij boven formatie ingeroosterd. Wel kan de centralist na het afronden van het inwerktraject voor de intake maar nog tijdens de opleiding uitgifte binnen de formatie worden ingeroosterd voor de intake. Er zijn tussentijdse beoordelingen en een eindbeoordeling. Na ongeveer zes maanden kan de medewerker volledig zelfstandig werken. De nieuwe centralist is in eerste instantie A-centralist, na anderhalf tot drie jaar groeit een centralist door naar centralist B.

##### Oefenen

Voor de centralisten is geen vast opleidings- of oefenprogramma.

#### **Brandweer**

##### Inwerken

De meldkamer brandweer leidt nieuwe medewerkers intern in zes maanden op (1-1-2, GMS) op basis van een opleidingsplan. Vanwege het rooster of de ervaring van de nieuwe medewerker kan van het opleidingsprogramma worden afgeweken. De nieuwe medewerker start met de intake en daarna de uitgifte. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot multidisciplinair centralist aan de Politieacademie en een opleiding op verpleegkundig vlak via de RAV van circa tien dagen. Gedurende het inwerktraject zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan twee ervaren medewerkers en is hij boven formatie ingeroosterd. De teammanager volgt de voortgang van de nieuwe medewerker. Na ongeveer zes maanden kan de medewerker volledig zelfstandig werken. De nieuwe centralist is in eerste instantie A-centralist, na anderhalf tot drie jaar groeit een centralist door naar centralist B. Daarnaast volg(d)en verschillende brandweercentralisten de opleiding MBO4 verpleegkunde om BIG-geregistreerd te kunnen worden om daarna met een aanvullende SOSA-opleiding (voor verpleegkundigen) de bevoegdheid te verkrijgen tot het werken als verpleegkundig centralist. Ze zijn dan volledig inzetbaar voor drie disciplines.

##### Oefenen

Voor de centralisten is geen vast opleidings- of oefenprogramma. In eerste instantie is de centralist primair zelf verantwoordelijk voor de eigen vakbekwaamheid. Oefeningen en trainingen worden verzorgd met de centralist die dit als neventaak heeft. Gemiddeld oefent een brandweercentralist ongeveer vijf diensten per jaar. Alle brandweercentralisten zijn opgeleid tot bevelvoerder. Verder krijgen alle centralisten die daar behoefte aan hebben een MBO-opleiding

verpleegkundige. In de praktijk blijkt dat iedereen deze opleiding volgt. De centralisten zijn recent bijgeschoold op ProQA en hebben een weerbaarheidstraining gehad.

## **Ambulance**

### Inwerken

De MKA heeft geen vast inwerkplan. Het inwerken van nieuwe centralist omvat intern een periode van ongeveer zes maanden (boven formatie). Gedurende het inwerktraject zijn nieuwe medewerkers gekoppeld aan een ervaren medewerker en wordt men bovenformatief ingeroosterd. De nieuwe medewerker start met het kennismaken met de systemen en de aanname van artsenlijnen. Centralisten worden eveneens opgeleid in triage van meldingen middels ProQA. Na het afronden van de interne ProQA opleiding start de aanname van 1-1-2-lijnen, daarna volgt de uitgifte. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding tot multidisciplinair centralist aan de Politie Academie en de opleiding centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor ambulancezorg. Aan het einde van het inwerktraject luistert de kwaliteitsfunctionaris gesprekken na en beoordeelt de triage. De Medisch Manager geeft uiteindelijk akkoord voor het zelfstandig werken van de nieuwe centralist bij MKA meldingen. Daarna leert de nieuwe centralist de aanname en uitgifte van meldingen bij de andere kolommen.

### Oefenen

De MKA Zuid-Holland-Zuid werkt samen met de MKA Rotterdam-Rijnmond aan opleidingen voor de centralisten. De opleidingscoördinator van de RAV is daarbij betrokken. De centralisten van de MKA Zuid-Holland-Zuid hebben het afgelopen jaar vijf scholingsdagen gehad waarbij opschaling, triage en casuïstiek aan bod zijn geweest.

Daarnaast worden de kennis en vaardigheden van de centralisten regelmatig getoetst:

- Er is een jaarlijks assessment voor de basiskennis (profcheck) over onder andere C2000.
- Centralisten worden continue beoordeeld door een kwaliteitsfunctionaris voor ProQA. De resultaten worden teruggekoppeld aan de centralist per mail en eventueel een gesprek.
- De MKA heeft een proef met het terugluisteren van de artsenlijnen, waarvan de centralist een bekwaamheidsverklaring ontvangt.
- Vanuit ProQA maakt de centralist jaarlijks elke twee tot drie maanden twee schriftelijke toetsen. Indien de centralist niet slaagt, moet hij de toets opnieuw maken.
- In het kader van de BIG-registratie via de RAV, moeten centralisten een aantal punten halen door bijvoorbeeld het evalueren van grote incidenten of een opleiding reanimeren et cetera.

Ook heeft de MKA deelgenomen aan trainingen van andere kolommen: twee dagen brandweerbijscholing en weerbaarheid en de AMOK-procedure op het terrein van de politie.

## **Multidisciplinair**

Vanwege capaciteitsgebrek nemen de politie centralisten alleen deel aan de jaarlijkse systeemoefening. De brandweer centralist neemt deel aan oefeningen met betrekking tot GRIP, ROT en CoPI. Ook gaan centralisten mee naar een OvD-training. Multidisciplinair hebben de centralisten een jaarlijkse oefening van de GHOR, waar dan één centralist aan deelneemt. Het lukt de MKA niet alle centralisten jaarlijks te laten deelnemen aan een multidisciplinaire oefening. Daarom komt het multidisciplinaire aspect naar voren in de nascholingsdagen van de MKA. Er zijn geen multidisciplinaire oefeningen in GMK verband. De meldkamer is deelnemer in MOTO (multidisciplinair Opleiden Trainen en Oefenen) van de VR ZHZ en stuurt centralisten van alle drie de disciplines mee naar deze oefeningen). Daarnaast worden calamiteitencoördinatoren geoefend in gebruik van LCMS, brandweercentralisten en calamiteitencoördinatoren geoefend in gebruik van NL alert.

### 3. Taakuitvoering

#### **3.1. Algemene taken en neventaken**

Hoewel centralisten multidisciplinair inzetbaar zijn, is de taakuitvoering binnen de meldkamer gescheiden per hulpdienst, uitzondering hierop is de brandweercentralist die ook de uitgifte van de ambulance verzorgt. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de disciplines zelf. Centralisten kunnen wel bijspringen bij andere disciplines. Centralisten mogen voor brandweer en politie meldingen de intake geheel uitvoeren. Voor ambulancezorgmeldingen geldt dat alle centralisten de eerste 5 vragen van ProQA mogen stellen en door middel van DIA een ambulance uitzenden zonder dat de intake heeft plaats gevonden. De niet-verpleegkundigen mogen geen triage doen maar wel een ambulance sturen. De triage wordt gedaan door een verpleegkundig centralist.

Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt vorm van (intense) samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van de meldkamer Zuid-Holland Zuid bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten.

In de regio Zuid-Holland Zuid neemt de politiemeldkamer na sluitingstijd van het PSC (doordeweeks 23:00 uur, in het weekend 24:00 uur) de meldingen van het PSC aan.

#### **3.1. Werkprocessen<sup>7</sup> aan de hand van een casus<sup>8</sup>**

##### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2-meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de juiste discipline binnen via de meldkamer van de landelijke eenheid in Driebergen. Alle disciplines nemen de 1-1-2-lijnen vanuit vaste telefoons aan, stellen de eerste vijf vragen van ProQA (locatie, telefoonnummer, 'wat is er aan de hand') en verbinden daarna door met de juiste discipline, tenzij ze zelf bevoegd en geschoold zijn om de volledige uitvraag zelf te doen.

##### **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding opent automatisch het kladblok in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers, blokkades en dergelijke. De meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol, wel staan er vragen benoemd in GMS. De verkregen informatie noteert de centralist in het kladblok in GMS. Tijdens

---

<sup>7</sup> Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aanneمة en intake, Regie, Opschaling en Informatievoorziening. Omdat in de praktijk het onderscheid tussen de werkprocessen niet eenduidig is, beschrijven de inspecties in paragraaf 4.2 het afhandelen van een melding zonder specifiek onderscheid te maken in de werkprocessen.

<sup>8</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelezen en al actie ondernemen en wordt het kladblok ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist heeft via de mobilfoon of MDT contact met de eenheden op straat. Op die wijze alarmeert en informeert de uitgiftecentralist ook de eenheden. Bij de uitgifte is de meldkamertafel in twee districten opgedeeld. Voor ieder district is er één centralist. Indien sprake is van een inzet van eenheden uit een buurregio, dan wordt deze regio telefonisch geïnformeerd over het incident en gevraagd om inzet. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS meldingen, dus ook die van de buurregio's.

De centralist heeft voor portofoons op basis van GIS zicht op waar eenheden zich in de buurregio's bevinden. Het aansturen van eenheden van de buurregio gebeurt door de MK waar de eenheid onder valt. Er is tevens een landelijke gespreksgroep waarop alle meldkamers aangesloten zijn en rechtstreeks met elkaar via C2000 communiceren in geval van achtervolgingen of zware incidenten.

De meldkamer heeft de regie en houdt deze ook tot aan de afhandeling van het incident. In de praktijk komt het voor dat een Chef van Dienst de regie overneemt. De centralist zorgt ervoor dat het gebied dekkend blijft door te schuiven met de voertuigen. Voor alle eenheden is inzichtelijk wat het bereik is (waar ze binnen 15 minuten kunnen zijn).

### **Brandweer**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, opent automatisch het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met beknelling voor brandweer. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch aangevinkt en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn aangevinkt, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment zijn de andere kolommen ook geïnformeerd, al weten de andere centralisten al dat er een melding is gezien de kleine omvang van de meldkamer. De centralist doet na het afronden van de intake zelf de uitgifte.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweercentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel<sup>9</sup> en controleert het inzetvoorstel. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de MDT en bijna altijd via C2000 over het incident.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten, hiervoor zijn convenanten afgesloten. De centralist heeft zicht op alle brandweervoertuigen, ambulances en politievoertuigen. Ook kan

---

<sup>9</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

de meldkamer brandweer kijken in de GMS-meldingen van alle andere meldkamers. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio inzet, neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer. Beide meldkamers maken een melding aan in GMS. De eenheden van de buurregio melden zich daarna in op een specifieke gespreksgroep zodat de regio waar het incident plaatsvindt deze eenheden kan aansturen.

De officier van dienst van de brandweer bewaakt restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen. De meldkamer brandweer kan de Ovd hierin ondersteunen. De meldkamer geeft de eenheden vervolgens de opdracht om te verplaatsen.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2-melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. In Zuid-Holland Zuid werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na het afronden van deze vragen is er een mogelijkheid tot alarmeren. Alle centralisten hebben toegang tot het reguliere en medisch kladblok. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist verder met vervolgvragen over beknelling: iedereen wakker, iemand gewond, levensbedreigende bloeding, et cetera. ProQA bevat ook (melders)instructies, de centralist ambulancezorg geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat.

De meldkamer ambulancezorg werkt met DIA. Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

De intakecentralist verzorgt vaak zelf ook de uitgifte. De centralist controleert het inzetvoorstel in GMS en alarmeert vervolgens de voertuigen. De classificering van de urgentie is landelijk bepaald, maar de bijbehorende inzet niet. De centralist kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. Via GIS heeft de centralist zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden en wat de status is. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer.

De ambulances krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. Tevens neemt de uitgiftecentralist via C2000 contact op met de voertuigen voor het geven van informatie over bijvoorbeeld gevaar of specifieke zaken.

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking door te schuiven met voertuigen.

### **3.2. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben één keer per dag voorafgaand aan de avonddienst een multidisciplinaire briefing. Deze briefing bevat informatie over onder andere evenementen, wegafsluitingen en nieuwe procedures. De CaCo van de avonddienst start eerder en verzorgt de briefing. Input voor de briefing komt vanuit de meldkamer (centralisten, CaCo's en teammanagers) en partners zoals de GGD en veiligheidsregio. Voor centralisten die de briefing niet kunnen bijwonen is er een briefingsmap en de mogelijkheid digitaal in te loggen in de briefing. Iedereen heeft daarnaast de mogelijkheid in te loggen op het intranet van de politie om de briefings van de wijkbureaus te lezen en toegang tot de briefing van de veiligheidsregio.

De belangrijke wegafsluitingen staan voor alle disciplines in GMS. Meldingen van wegafsluitingen komen bij de meldkamer binnen. De meldkamer politie verwerkt de wegafsluitingen in GMS. De MKA heeft regulier overleg met Rijkswaterstaat. Via de briefing en de mail komt relevante informatie uit dit overleg bij de centralisten terecht. De brandweer verzorgt alle updates in de MDT van de brandweer en de ambulances.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. De centralisten van alle kolommen en het RTIC kunnen vanwege het multidisciplinaire werken bij alle informatie komen, inclusief het medisch kladblok. Op de meldkamer Zuid-Holland Zuid zijn er geen problemen met het delen van informatie. Iedereen heeft de eed/beloofte afgelegd, de informatie blijft op de meldkamer.

De centralisten van de brandweer en MKA hebben elke drie maanden een gezamenlijk werkoverleg. Daarnaast is er enkele keren per jaar een multidisciplinair werkoverleg voor alle centralisten van alle kolommen. Daarnaast is er één a twee keer per jaar een CaCo-overleg. De politie heeft geen monodisciplinair werkoverleg.

## **4. Beheer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De medewerkers van beheer verzorgen het vullen van GMS, het functioneel beheer, de eerstelijns ondersteuning en vervullen de rol van liaison tussen meldkamer en leveranciers. Het beheer is zo veel mogelijk uitbesteed.

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft SLA's met externe partners afgesloten (onder andere met Dienst ICT/MDC (vtsPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2). De keuze van de leveranciers, het opstellen van de contracten en eventuele overleggen met leveranciers verloopt niet via de meldkamer, maar via een tussenpersoon<sup>10</sup> vanuit de politieorganisatie. De tussenpersoon verzorgt de afstemming met de meldkamer. Voor wat betreft de systemen van Dienst ICT/MDC (vtsPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. De medewerkers van beheer monitoren de desbetreffende SLA. In dat kader vindt door de teammanager brandweer maandelijks overleg plaats met de service level manager van de Dienst ICT/MDC (vtsPN). Met andere leveranciers heeft de tussenpersoon overleg.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

Het is naar eigen zeggen onbekend of voor de GMC - wanneer het gaat om inrichting, incidenten en changes - via een bepaalde systematiek, zoals ITIL<sup>11</sup>- en BiSL<sup>12</sup>, wordt gewerkt.

### **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de medewerker beheer. Buiten kantoor tijden is er naar eigen zeggen piket. Het is onbekend hoe de piketregeling - gezien de bezetting bij beheer - is vormgegeven. Indien mogelijk verhelpt de medewerker beheer het probleem op afstand. Indien klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden

---

<sup>10</sup> André Klootwijk.

<sup>11</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>12</sup> BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.



ingeschakeld, fungeert de medewerker beheer als intermediair en houdt de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing.

#### **4.3. Integraal risicobeheer**

De risico's die de continuïteit van de meldkamer kunnen raken zijn voor ICT beheer niet specifiek bekend. Er zijn plannen aanwezig binnen het procedureboek met betrekking tot uitval van systemen.

#### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

##### **Status ICT**

In algemene is de ICT verouderd, maar functioneert. Het arbi-systeem is afgeschreven en is aan vervanging toe. Als gevolg van het samenvoegingstraject van meldkamers Rotterdam-Rijnmond met Zuid-Holland Zuid worden alleen systemen vervangen die cruciaal zijn voor de werking van de meldkamer. Verouderde techniek wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en innovatieve investeringen worden niet meer gedaan. Een deel van de ICT is echter relatief nieuw. ProQA is twee jaar geleden aangeschaft en vorig jaar is flink geïnvesteerd in een nieuw GMS-cluster.

##### **Redundantie**

Omtrent de mate van redundantie van de systemen in de GMC hebben de inspecties geen informatie ontvangen.

##### **Piekbelasting**

Er zijn binnen de GMC 21 lijnen voor 1-1-2 beschikbaar. Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de verschillende disciplines meldingen van elkaar aan. Indien alle lijnen van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij zijn voor de centralist steeds alle 1-1-2-lijnen zichtbaar en kan door de centralist worden geprioriteerd. Het is onbekend hoe groot de wachtrij kan zijn en wanneer bellers uiteindelijk terugvallen naar de meldkamer van de landelijke eenheid van de politie in Driebergen (mobiel). Vaste lijnen blijven overgaan.

Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de drie disciplines meldingen van elkaar aan.

##### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>13</sup> en de fallback<sup>14</sup> van 1-1-2 is de meldkamer Rotterdam-Rijnmond. De uitwijk en fallback worden niet geoefend. Daarnaast kan de GMC bij uitval uitwijken naar een politiebureau binnen Dordrecht. Hier staan drie tafels ter beschikking en kan naar eigen zeggen beperkt worden gewerkt (GMS, GIS en C2000), omdat geen intake gedaan kan worden en ten behoeve van uitgifte geen voertuigen zichtbaar zijn.

##### **Energie, locatie en beveiliging**

Voor de energievoorziening van de meldkamersystemen is een noodstroomvoorziening beschikbaar. Jaarlijks test de veiligheidsregio de noodstroomaggregaat (koude test). De medewerkers van beheer worden daarvan op de hoogte gebracht.

---

<sup>13</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>14</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van het MCC zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Het facilitair bedrijf van de veiligheidsregio verzorgt de beveiliging van het gebouw.<sup>15</sup> Er is bewaking met camerabeelden die de meldkamer bekijkt. Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van een zogenaamde 'druppel' (persoonsgebonden). Om binnen het meldkamerdomein te komen, moet men diverse toegangsdeuren passeren. De serverruimte is alleen voor de beheerders toegankelijk.

---

<sup>15</sup> De GMC zit in het gebouw waar de brandweerkazerne is gevestigd.

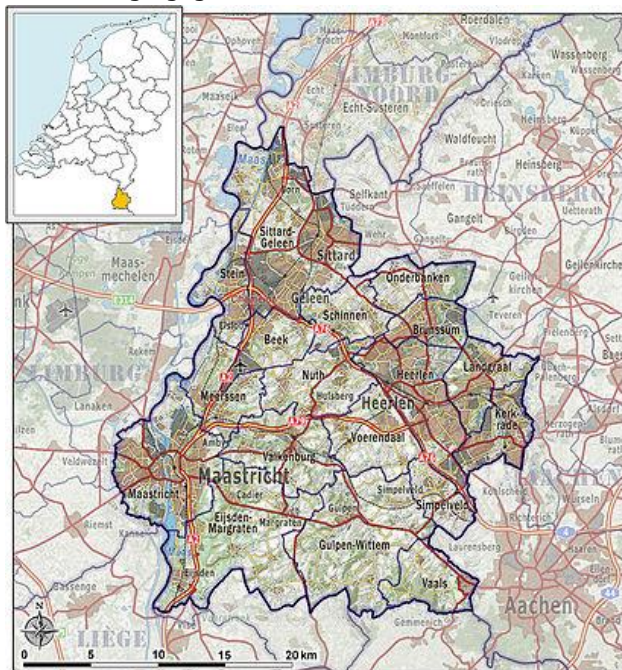
# Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe het huidige Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

## 1. Organisatie

### 1.1. Verzorgingsgebied

Het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg bevindt zich in Maastricht en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Zuid-Limburg (VRZL) (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg. Veiligheidsregio Zuid-Limburg, impressie van het landschap en indeling van gemeenten (2013).

Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio\\_Zuid-Limburg](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Zuid-Limburg)

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg.

Locatie meldkamer	Maastricht
-------------------	------------

<sup>1</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)</b>	Zuid-Limburg
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	650 km <sup>2</sup> land
<b>Aantal inwoners</b>	609.000 (2010)
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	950 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	De regio kenmerkt zich als een compact verstedelijkt gebied met grotendeels heuvelachtig terrein. Er zijn grote industrieën en er is een luchthaven (Maastricht-Aachen Airport). De bodem is kwetsbaar en een groot deel van de bodem is bijzonder beschermingsgebied. Zuid-Limburg fungeert als kruispunt in het transitoverkeer voor personen en goederen. Het is een bottleneck voor het verkeer naar het zuiden. De regio ligt ingeklemd tussen België en Duitsland (98%), met maar een smalle verbinding met de rest van Nederland (2%). Bovendien ligt de regio centraal in de Euregio Maas-Rijn, binnen een straal van 20-40 km van grote steden als Aken, Heinsberg, Luik, Tongeren en Hasselt. De agglomeratie bevat ruim 3,6 miljoen mensen. Hiervan zijn ruim 140.000 mensen afkomstig van buiten de EU. De regio heeft veel grootschalige (sport-, cultuur- en/of historische) evenementen, waterrecreatie, wekelijkse markt- en winkeltoeristen uit de Euregio Maas-Rijn en drugstoeristen uit verschillende Europese landen. Verder komen met name in de zomermaanden veel toeristen naar de regio.
<b>Aantal gemeenten</b>	18
<b>Risico's</b>	Overstromingen als gevolg van een hoge waterstand en/of dijkdoorbraak van de Maas en de zijrivieren. Natuurbranden door de aanwezigheid van bosgebieden Ongevallen met gevaarlijke stoffen bij BRZO bedrijven (Chemelot) of door vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor en door buisleidingen Verstoring ICT (internationaal betalingsverkeer) door uitval 'A-locatie' dataverkeer (rekencentrum). Luchtvaartincidenten door de aanwezigheid van een vliegveld en heliavens

Bron: Regionaal Risicoprofiel Veiligheidsregio Zuid-Limburg, versie 2.0

### **1.2. Aantal meldingen**

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige meldingen per discipline per dienst. Het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg leverde bij de inspectie cijfers aan over het aantal 1-1-2 meldingen waarbij onderscheid is gemaakt tussen mobiele en vaste 1-1-2 meldingen. Het betreft de aangenomen gesprekken, lost calls zijn niet meegenomen. De meldkamer maakte geen onderscheid tussen de verschillende diensten. De inspectie ontving geen gegevens over het aantal overige meldingen<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Denk aan: OMS, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844)

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	19319*			2669*			10713*			46341**
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>										
<b>Totaal</b>										

Bron: Overzicht 112 Maastricht en Venlo 2013 mobiel en vast.

\*betreft het aantal mobiele 1-1-2 meldingen.

\*\* betreft het aantal mobiele (32701) en vaste (13640) 1-1-2 meldingen.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

Al vóór inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's is in Maastricht in de periode 2008-2010 het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg (MCC) tot stand gebracht.<sup>3</sup> In het MCC is het meldkamerdomein en het crisisdomein ondergebracht. In het MCC zijn de functionaliteiten van de meldkamer politie, brandweer en ambulancezorg, het Politie Service Center, de beleids- en actiecentra van brandweer, GHOR, politie en gemeenten in geval van opschaling onder één dak geplaatst. De regio wil hiermee integrale en optimale afstemming van alle processen rondom melding en alarmering, opschaling en afschaling, leiding en coördinatie en informatie-management faciliteren.

Na inwerkingtreding van de Wet veiligheidsregio's heeft de veiligheidsregio met het voormalig regionale college van het politiekorps Limburg-Zuid in 2011 een convenant afgesloten ten aanzien van het in stand houden van het MCC.<sup>4</sup> Het convenant beschrijft dat de veiligheidsdirectie van de veiligheidsregio zorg draagt voor de vertaling van het strategische beleid van de gemeenschappelijke meldkamer en voor de manager MCC het aanspreekpunt is voor alle zaken aangaande inrichting, instandhouding van het MCC en aansturing van de meldkamer. Ook beschrijft het convenant dat de directeuren van de drie hulpverleningsdiensten verantwoordelijk blijven voor de operationele prestaties van de eigen discipline. Omtrent specifieke afspraken tussen de drie disciplines hebben de inspecties verder geen documenten ontvangen.

De meldkamer politie (het Operationeel Centrum (OC) in oprichting) is in de organisatie van de regionale eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Eenheid Limburg is één organisatie maar zit nu nog op twee verschillende meldkamerlocaties (Maastricht en Venlo). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale

<sup>3</sup> De ontwikkeling van het MCC heeft plaatsgevonden op geleide van drie documenten, namelijk het convenant van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg met de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007), het visiedocument 'naar een Meld- en Coördinatie Centrum in Zuid-Limburg 2009-2012' en het projectplan 'realisatie Meld- en Coördinatie Centrum te Maastricht (2008)'.

<sup>4</sup> Samenwerkingsconvenant tussen veiligheidsregio Zuid-Limburg & Politie Limburg-Zuid d.d. 9 december 2011.

Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer Maastricht en Venlo. Onder de kwartiermaker DROC valt een teamchef DROC. De teamchef DROC is verantwoordelijk voor de meldkamer politie Zuid-Limburg en Limburg-Noord. Onder de teamchef vallen operationeel experts van de politie.

De meldkamer brandweer valt onder de veiligheidsregio Zuid-Limburg. Onder de regionaal commandant / directeur Brandweer vallen twee sectorhoofden; sectorhoofd Basiszorg, Repressie en Risicobeheersing en sectorhoofd Beleidsontwikkeling, Specialismen en Ondersteuning. Onder het laatstgenoemde sectorhoofd valt onder andere de meldkamer brandweer. Aan het hoofd van de meldkamer staat de teamleider meldkamer brandweer.

De Meldkamer Ambulancezorg Zuid/Limburg is onderdeel van de RAV Zuid-Limburg en wordt aangestuurd door het unithoofd MKA. De RAV bestaat uit de ambulancezorg en de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) en wordt aangestuurd door het afdelingshoofd Acute Zorg. De RAV vormt samen met de GHOR de afdeling Acute Zorg van de GGD Zuid Limburg.

### **Directeur**

De portefeuillehouder meldkamer binnen de veiligheidsdirectie is de directeur Bedrijfsvoering van de politie Eenheid Limburg. Zij is tevens directeur meldkamer met de taken en bevoegdheden zoals beschreven in de Wet veiligheidsregio's. De directeur meldkamer legt verantwoording af aan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsdirectie Zuid-Limburg en namens het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Zuid-Limburg.

### **1.4. Inrichting en verantwoording**

Voor afstemming binnen het MCC wordt gewerkt met een managementoverleg van hoofden<sup>5</sup> meldkamer politie, meldkamer brandweer, meldkamer ambulancezorg, beheer en de manager MCC (tevens voorzitter). De manager MCC werkt bij het programmabureau dat organisatorisch onder de veiligheidsregio valt en de veiligheidsdirectie ondersteunt bij de uitoefening van haar taken. De manager MCC heeft geen formele zeggenschap over de disciplines. De manager MCC en het hoofd beheer hebben een coördinerende rol binnen het management. De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

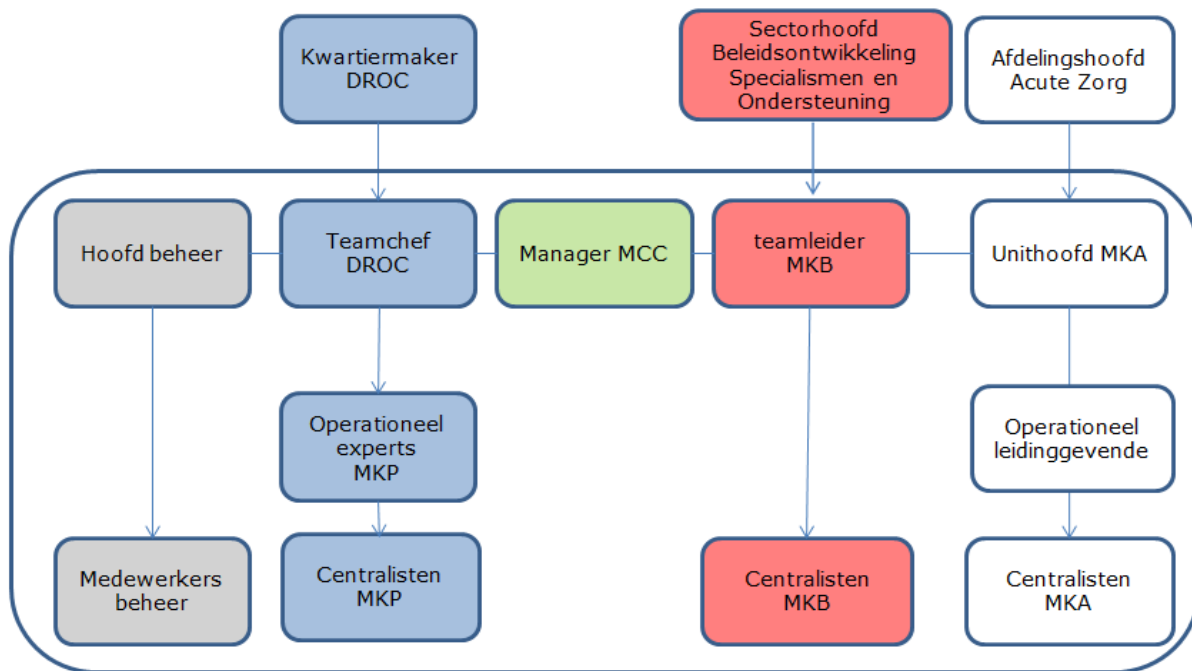
### **Politie**

De teamchef DROC stuurt de meldkamer politie aan (tevens de meldkamer politie Limburg-Noord). Hij vertegenwoordigt de politie tijdens interne mono- en multidisciplinaire overlegstructuren en is verantwoordelijk voor het going concern alsmede de ontwikkeling van de afdeling. De operationele leiding is feitelijk in handen van de operationeel experts. De operationeel experts zijn ook verantwoordelijk voor de p-zorg van de centralisten.

Eén keer in de maand is er overleg tussen de leidinggevendenden van het DROC (teamchef en operationeel experts) en de kwartiermaker DROC. In dit overleg wordt de managementrapportage besproken en wordt stilgestaan bij de ontwikkelingen. De kwartiermaker DROC legt vervolgens in de maandelijkse eenheidsbriefing verantwoording af aan de eenheidsleiding. In dit overleg, waarbij wordt teruggekeken op de operationele resultaten en bijzonderheden van de politie Eenheid Limburg, sluiten ook de districts- en divisiechefs aan.

---

<sup>5</sup> De formele benamingen van de hoofden verschillen per discipline en worden hieronder genoemd.



Figuur 2: Organogram Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg.

### Brandweer

De teamleider meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de meldkamer brandweer, dat wil zeggen zowel voor de personele kant als voor de tactische en operationele aansturing (figuur 2). De teamleider heeft mandaat voor het vaststellen van de begroting en het - binnen de formatie - aannemen van personeel. Hij legt per kwartaal verantwoording af aan het sectorhoofd Beleidsontwikkeling, Specialismen en Ondersteuning omtrent de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) die zijn geformuleerd in relatie tot de Aristoteles normen. Het sectorhoofd zorgt voor verantwoording naar de regionale brandweercommandant.

### Ambulancezorg

Unithoofd meldkamer ambulancezorg stuurt de MKA aan (figuur 2). Zij is hoofd meldkamer ambulancezorg Limburg-Noord en tevens voor 0,5 fte gedetacheerd als unithoofd meldkamer ambulancezorg Zuid-Limburg. De operationele leiding en p-zorg van de MKA is in handen van de operationeel leidinggevende MKA. Het unithoofd meldkamer ambulancezorg legt maandelijks verantwoording af aan het afdelingshoofd acute zorg omtrent de prestaties van de meldkamer. De prestaties worden op centralistniveau gemonitord.

### Beheer

MZL Beheer is de IT leverancier voor het meldkamer- en crisisdomein van Brandweer, GGD en Politie van de regio Zuid-Limburg. MZL Beheer richt zich in het bijzonder op de aanbodzijde van IT, dat wil zeggen: ondersteunt het ontwikkelen, beheert en implementeert IT-diensten ten behoeve van de klanten. MZL beheer is de leverancier, die op haar beurt weer toeleveranciers kan inschakelen voor de levering van diensten.<sup>6</sup> In 2010 is voor de technische ondersteuning tussen GMZL-beheer en de drie disciplines een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. De afdeling staat onder leiding van het hoofd beheer (figuur 2). Het management van de meldkamer, bestaande uit de hoofden van de drie disciplines, de manager MCC en het hoofd GMZL-beheer, is gezamenlijk operationeel verantwoordelijk voor de continuïteit van de meldkamer en uiteindelijk ook voor continuïteit van de ICT- en informatiesystemen. Het onderdeel ICT is een vast agendapunt in het MT. In het MT wordt jaarlijks een projectplanning MZL-beheer afgesproken. Vervolgens rapporteert het hoofd beheer over de voortgang daarvan maandelijks in het MT en de

<sup>6</sup> Producten- en dienstencatalogus MZL-Beheer versie 0.1. 12 april 2010.

directeur Meldkamer. Tevens rapporteert hij maandelijks over de uitkomsten van de monitoring van de systemen.<sup>7</sup>

Indien er bijzonderheden zijn, legt het hoofd beheer via de directeur Meldkamer verantwoording af aan de Veiligheidsdirectie (bijvoorbeeld voor niet voorziene investeringen). Voor investeringen boven de €20.000 wordt een voorstel opgemaakt door het hoofd GMZL-beheer en voorgelegd aan de directeur Meldkamer die die eindverantwoordelijk is voor de continuïteit van de ICT voorzieningen. ICT investeringen onder de € 5.000,- worden geaccordeerd door het hoofd GMZL-beheer.

## 2. Personele invulling

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

Binnen de meldkamer politie sturen twee operationeel experts de centralisten aan. Er zijn twee ploegen met ieder een eigen operationele chef. De meldkamer politie maakt onderscheid in senior-centralisten en generalist-centralisten. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

Tabel 3: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer per discipline.<sup>8</sup>

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Politie*</b>	31,58	1 teamchef DROC (persoon) 2 operationeel experts (personen)	29,47 senior / generalist	Aanname en uitgifte	Politie
<b>Brandweer</b>	15,54	1 teamleider meldkamer	14,54**	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	20,99	0,5 hoofd meldkamer 1 operationeel leidinggevende	19,49	Aanname en uitgifte	GGD

\* Exclusief RTIC.

\*\* Exclusief 0,5 fte medewerker GMS beheer

#### Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer stuurt de teamleider de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten maken zelf de roosters en plannen zelf de werkzaamheden. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

#### Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de operationeel leidinggevende MKA de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. Binnen de MKA zijn alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten allen dezelfde werkzaamheden. Een halve fte van de 19,49 fte is bestemd voor de functie van Regionaal opleidingscoördinator.

#### Beheer

De afdeling GMZL-beheer bestaat uit 7 fte van alle disciplines (1 fte brandweer, 2 fte RAV, 1 fte GGD, 3 fte politie). De afdeling staat onder leiding van een hoofd beheer die in dienst is bij de

<sup>7</sup> Door GMZL-beheer wordt proactief continue de status van alle systemen gemonitord. Indien men onderhoud pleegt aan systeem A is inzichtelijk wat voor gevolgen dit heeft voor de andere systemen en wat er bij onderhoudswerkzaamheden eventueel voor voorzieningen getroffen moeten worden om alles normaal te laten doordraaien.

<sup>8</sup> Dit beeld van bevindingen beschrijft de situatie ten tijde van de interviews.



GGD. Het hoofd beheer geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer. De p-zorg voor de medewerkers van de afdeling GMZL-beheer is formeel de verantwoordelijkheid van de diverse disciplines, maar feitelijk verzorgt het hoofd beheer dit. De resultaten van p-gesprekken gaan via het hoofd beheer naar de verantwoordelijken van de diverse disciplines.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

De CaCo-diensten worden ingevuld door centralisten van de drie disciplines. Een rooster bepaalt welke discipline de CaCo moet leveren. Dit rooster heeft als basis een 24/7 dekking van de functie van CaCo, waarbij deze boven de sterkte ordt gepland. In de praktijk is de CaCo niet altijd boventallig aanwezig vanwege de beschikbare capaciteit, ziekte of verlof. In voorkomende gevallen wordt bij de andere disciplines gekeken wie de rol van CaCo vanuit de aanwezige bezetting op zich kan nemen.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

De bezetting van de meldkamer politie is drie centralisten tijdens de dagdienst (2 aanname, 1 uitgifte), vier voor de avonddienst en drie in de nacht. Op vrijdag en zaterdag is van 18:00 tot 03:00 een extra centralist in dienst. Centralisten hebben een acht- of negen-uurs rooster.

De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. Op vrijdag en zaterdag is de uitgifte geografisch. Parkstad (Heerlen, Kerkrade) wordt door twee centralisten aan een eigen tafel gedaan. De twee andere centralisten doen dan de rest van de regio. Tijdens de dienst vindt geen taakrotatie plaats. De politie kent geen piket voor centralisten en men maakt geen gebruik van inhuur.

De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Veel centralisten draaien extra diensten. Het is volgens de meldkamer in verband met de noodzakelijke bezetting veelal niet mogelijk om centralisten te laten deelnemen aan projecten in het kader van de oprichting van het DROC.

*Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst per discipline. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting per discipline in paragraaf 2.3.*

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	2	2 à 4
15:00 - 23:00	4	2	2 à 4
23:00 - 07:00	3	2	2

### **Brandweer**

De bezetting van de meldkamer brandweer is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst twee centralisten. Soms zitten op de werkvloer drie in plaats van twee centralisten. Op woensdag- en donderdagnacht moet de brandweer een CaCo leveren. In die nachten roostert de brandweer een derde centralist in. Ook heeft men soms een reservedienst. Het gaat om een arbeidsverplichting van acht uur die ingevuld kan worden met studie.<sup>9</sup> Daarnaast is altijd een centralist op piket. Ten slotte ondersteunt de Regionaal Officier van Dienst (ROvD) de meldkamer in GRIP situaties. De ROvD's hebben meestal in het verleden zelf ook aan de tafel gezeten en kunnen als het moet als centralist bijspringen. De ROvD heeft een opkomsttijd van 15 à 20 minuten. De meldkamer brandweer huurt soms personeel in. Op de meldkamer brandweer is geen onderscheid tussen aanname en uitgifte. Er is naar eigen zeggen voldoende personeel om het rooster in te vullen.

<sup>9</sup> De meldkamer werkt met een jaarrooster. Na het inplannen van de tafeldiensten, komen de centralisten aan te weinig uren. Daarom worden extra diensten gepland.

## **Ambulancezorg**

De bezetting van de meldkamer ambulancezorg is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst twee tot vier centralisten. Gedurende kantooruren is een B-planner aanwezig (deze functie vervalt binnenkort) en een centralist met een extra dagdienst. Voor de avonddienst zijn er 3 centralisten aanwezig. Tijdens de nachtdienst is de bezetting van 2 centralisten. In het weekend zijn er in de in de tabel vermelde tijdsblokken steeds twee centralisten aanwezig, waarbij er ook nog een extra dagdienst is van 10:00-18:00.

Centralisten hebben een acht-uurs dienst. Op de meldkamer is onderscheid tussen aanname en uitgifte, waarbij – behalve tijdens de nachtdienst – taakrotatie plaatsvindt. Er is naar eigen zeggen voldoende personeel om het rooster in te vullen.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers op de meldkamer in drie maanden op. Gedurende de opleiding zitten nieuwe medewerkers aan tafel (boven de sterkte) onder begeleiding van een ervaren centralist. Na ongeveer vier weken kunnen de meesten zelfstandig werken. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie. Als men voornoemde basisopleiding voor centralist heeft afgerond, is men volwaardig centralist. Men kan op eigen verzoek nog aanvullende cursussen volgen.

#### Oefenen

Monodisciplinair oefenen de centralisten niet.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer brandweer duurt circa drie tot vier maanden. De meldkamer werkt met een introductie map waarin een stappenplan staat. Het stappenplan bestaat onder andere uit het wegwijs maken in GMS, een stukje telefonie en het OMS. Een nieuwe centralist draait eerst zo'n veertien dagen dagdiensten om de collega's te leren kennen. Na deze periode wordt bekeken wie de mentor kan zijn. Met de mentor wordt het stappenplan doorlopen. In de inwerkperiode vinden twee functioneringsgesprekken plaats. Na circa drie à vier maanden kan de centralist bij goed functioneren zelfstandig aan het werk.

#### Oefenen

Eén centralist is examinator en instructeur bij de CaCo-opleiding op de Politieacademie en verzorgt binnen de meldkamer brandweer alle oefeningen. Om de twee maanden is er een oefendag. Iemand uit de brandweerorganisatie vertelt dan bijvoorbeeld iets over een specifiek thema of de centralisten bezoeken een specifieke locatie, zoals een vliegveld. De meldkamer brandweer wil toewerken naar een tweejaarlijkse profcheck.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer ambulancezorg duurt circa acht weken. Men wordt aan één of twee werkbegeleiders gekoppeld. De focus ligt in het begin vooral op het verkennen van systemen, een stage bij de ambulancedienst en het opdoen van regiokennis. Daarna oefent men de laag complexe meldingen (B-vervoer), huisartsenmeldingen en als laatste de 1-1-2 aanname en uitgifte. Iedere 14 dagen vindt een voortgangsgesprek plaats. Tijdens de dienst wordt een medewerker permanent begeleid. Periodiek wordt beoordeeld of de centralist verder mag met de opleiding. Aan het einde van de inwerkperiode is er een nulmeting, waarbij leerpunten worden benoemd. De centralist stelt met betrekking tot de leerpunten een plan van aanpak op en mag vanaf dat moment zelfstandig werken, waarbij eventuele terugval op de werkbegeleider mogelijk is. De medisch manager ambulancezorg zal na een positief afgerond inwerkprogramma en

nulmeting een bekwaamheidsverklaring afgegeven. Daarna volgt de centralist zo spoedig mogelijk de opleiding tot verpleegkundig centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg.

### Oefenen

De centralist heeft jaarlijkse drie verplichte regionale scholingsdagen, één opleidingsdag van de GHOR en 2 deeltesten. De inhoud van de scholingen is afhankelijk van de vraag van de centralisten in afstemming het leiding en ROC. Daarnaast kan de centralist uit het opleidingsaanbod zelf nog een keuze maken. De verantwoordelijkheid voor het behalen van de scholingsuren (in verband met de BIG-registratie) ligt bij de centralist.

### **Multidisciplinair oefenen**

Het bureau PromOTO (Promotie Opleiden, Trainen en Oefenen)<sup>10</sup> initieert de multidisciplinaire oefeningen. Door de sleutelfunctionarissen in de hoofdstructuur van de crisisbeheersing wordt tweemaal per jaar geoefend op grond van het multidisciplinair oefenprogramma van de Veiligheidsregio. De centralisten worden bij deze oefeningen betrokken. De centralisten en de CaCo's hebben in principe twee oefeningen per jaar. De oefendagen voor centralisten zijn naar eigen zeggen echter veelal vrijblijvend en gaan vaak niet door vanwege de beperkte capaciteit.

## **3. Taakuitvoering**

### **3.1. Algemene en neventaken**

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. De meldkamer brandweer heeft naast de basistaken een contract met de Provincie Limburg om milieuklachten aan te nemen. Daaronder vallen ook meldingen van bedrijven met ongewone voorvallen op het gebied van milieu. De MKA is achterwacht van de GGD voor de forensisch arts, infectieziekten, de GGD-arts en huiselijk geweld (via de OvDP).

### **3.2. Werkprocessen<sup>11</sup> aan de hand van een casus<sup>12</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het Politie Service Centrum (PSC) in Maastricht neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan. Door het PSC worden de vaste meldingen gecategoriseerd in 'uitstelbaar' en 'niet uitstelbaar'. Uitstelbare meldingen worden doorverwezen naar de basisteams voor verdere afhandeling. Niet-uitstelbare meldingen worden doorverwezen naar de juiste discipline.

---

<sup>10</sup> Rapportage Multidisciplinair Opleiden Trainen en Oefenen 2013.

<sup>11</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>12</sup> Casus is als volgt: op de meldkamer komt een melding binnen van een grote aanrijding in dichte mist op een belangrijk verkeersknooppunt. Er is sprake van meerdere gewonden en beknellingen. Het ongeluk heeft plaatsgevonden in het grensgebied met een buurregio.

## **Politie**

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken voertuigen, het aantal slachtoffers en dergelijke. De gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralist kan daarbij gebruik maken van een checklist in GMS. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>13</sup>; de meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralist van de ambulancezorg en de brandweer.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS<sup>14</sup> welke eenheid in de buurt van het incident beschikbaar is. De meldkamer heeft zicht op bijna alle eenheden (dus ook buiten de noodhulp).<sup>15</sup> De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist heeft via C2000 en de Mobiele Data Terminal (MDT) contact met de eenheden op straat.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen, maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren.

## **Brandweer**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, beknellingen, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enkel enige hints<sup>16</sup>; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met 'verkeersongeval met beknellingen'. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De andere centralisten kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Aantal betrokken personen, aantal en soort voertuigen? Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd.<sup>17</sup> Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte.

GMS levert aan de hand van de Kazernevolgordetabel<sup>18</sup> een inzetvoorstel. De brandweercentralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident. Informatie-uitwisseling vindt momenteel alleen plaats via C2000, omdat de MDT's worden vervangen.

Voor inzet van eenheden van een buurregio moet altijd telefonisch contact gelegd worden met de meldkamer van die regio. In de Euregio (België, Duitsland, Nederland) zijn afspraken gemaakt

---

<sup>13</sup> Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt.

<sup>14</sup> Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

<sup>15</sup> Alle auto's zijn voorzien van Automatic Vehicle Location System (AVLS) en de afspraak is dat iedere eenheid/diender zich inmeldt bij de meldkamer.

<sup>16</sup> Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald.

<sup>17</sup> De brandweerorganisatie kent vier maatgevende incidenten: binnenbrand, verkeersongeval beknelling, ongeval gevaarlijke stoffen, ongeval te water. Daaraan zitten standaard de andere disciplines gekoppeld.

<sup>18</sup> Een kazerne volgorde tabel (KVT) is een lijst met kazernes die in een bepaalde volgorde staan. Deze lijst is gekoppeld aan een digitale kaart. Als er in dat vak een incident is bepaalt de KVT welk korps/kazerne als eerste wordt gealarmeerd en welk korps/kazerne als laatste.

omtrent inzet over en weer. De centralist belt naar de betreffende meldkamer. Bij de grens worden de wagens opgevangen door een motoragent van de politie. Aansturing van de eenheden gebeurt ter plaatse door de Ovd.

De centralist heeft overleg met de Ovd omtrent de restdekking. De ROvd (zie paragraaf 2.3) kan deze taak op zich nemen zodra hij op de werkvloer is. Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen. Dit wordt wel eens vergeten. De meldkamer doet dit dan voor de eenheden of neemt daaromtrent contact met de eenheid op.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding, begint de centralist met uitvragen en triage. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over onder andere de exacte locatie, toestand van de patiënt, rijrichting, het aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers en beknellingen etc.. In Zuid-Limburg werkt de meldkamer met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Er is hierbij sprake van een uitvraagprotocol dat door voor de centralist ondersteund bij de urgentiebepaling. In een aantal gevallen kan er geen individuele triage plaatsvinden. Denk hierbij aan grootschalige ongevallen. Hiervoor in NTS exclusiecriteria benoemd. Als er meer dan één slachtoffer is dan wordt er buiten NTS gewerkt. In NTS kan namelijk niet meer dan één slachtoffer tegelijk worden opgenomen. De door de centralist gestelde vragen zijn vooral gericht op de urgentiebepaling en inzet van een ambulance en zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de verpleegkundig centralist. Daarnaast zal de centralist melderinstructies geven. Tijdens het uitvragen alarmeert de centralist alvast mondeling en via de 'meer'-knop die daarvoor in het systeem zit. De collega's en eventueel andere disciplines kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het voor de andere disciplines afgeschermd medisch kladblok en de overige informatie in het algemeen kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met Ongeval met beknellingen (OMB). Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangt de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie. GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. De eenheden zijn zichtbaar in GIS; óók die van de buurregio<sup>19</sup>. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. De voertuigen krijgen via de MDT de informatie over de melding door. De centralist belt voor inzet van eenheden uit de buurregio met de desbetreffende meldkamer. De centralist is verantwoordelijk voor de restdekking. Wanneer sprake is van een grensregio, worden de buurregio's ook gevraagd om bij te dragen aan de restdekking. De eenheden moeten zelf statussen. Na afronding van de inzet op het incident wordt de melding automatisch ontkoppeld na status 'einde rit'. De meldkamer verwerkt vervolgens afsluitcode en boekt vervolgens de melding af.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Bij de meldkamer politie is twee keer per jaar een werkoverleg met de centralisten. Bij de brandweer is iedere maand werkoverleg. Binnen de MKA wordt monodisciplinair informatie uitgewisseld via Viadesk, een website van de GGD en via Ambuweb en werkoverleggen [4x/jaar]. In Ambuweb worden ook de wegafsluitingen gedeeld. De wegafsluitingen komen via gemeente, wegbeheerders binnen via een apart emailadres dat is gekoppeld aan een aantal managementassistenten. Zij beheren de wegafsluiten en dragen zorg voor een goede plaatsing in Ambuweb. Verder werkt de MKA met een digitaal dagrapport waarin bijzondere zaken staan (ambulances buiten dienst, gesloten afdelingen

---

<sup>19</sup> De status van het voertuig is echter niet te zien.

van het ziekenhuis, bijzondere inzetten, etc.). Iedere ochtend wordt het dienstrapport (na 24 uur) gesloten en aan de leidinggevende gestuurd.

Multidisciplinair is er een werkgroep implementatie werkprocessen [WIM]. Hieraan nemen enkele centralisten van alle disciplines deel. Hierin deelt men informatie over praktische werkinhoud, werkprocessen en is men adviserend aan de hoofden meldkamer en programma organisatie. Voor alle disciplines is er een digitale multi-tool, Kiosk, waarmee de disciplines informatie kunnen delen.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het algemene kladblok in GMS plaats. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de MKA specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de ambulancezorg in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. De centralisten van de andere disciplines kunnen in het MCC Zuid-Limburg niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de disciplines gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. Op de meldkamer zijn volgens eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

Het MCC heeft een eigen netwerk en een eigen kantoorautomatisering. MZL Beheer verricht Functioneel beheer, Applicatiebeheer en Technisch beheer. De specifieke afbakening van de beheerfuncties tussen MZL Beheer en andere partijen is afhankelijk van het te beheren object. In het algemeen voert MZL Beheer het technisch beheer over de producten. Functioneel beheer vindt deels gedelegeerd door de klanten plaats op basis van vooraf gemaakte afspraken. Qua Applicatiebeheer is MZL Beheer alleen verantwoordelijk voor implementatie van door derden ontwikkelde toepassingen, patches en updates. Zij biedt primair geen ondersteuning voor softwareontwikkeling.<sup>20</sup>

De afdeling beheer heeft met de drie meldkamers (brandweer, politie en ambulancezorg) een Service Level Agreement afgesloten (SLA tussen brandweer, ambulancedienst, politie en MZL Beheer 2010). Hierin is gedetailleerd afgesproken welke diensten de afdeling levert. GMZL-beheer faciliteert buiten het meldkamerdomein ook nog andere, zowel interne als externe, klanten, zoals de Veiligheidsregio Zuid-Limburg, de Afdeling GHOR, Politie Service Centrum, RTIC, LIEC (Landelijk Informatie en Expertise Centrum)<sup>21</sup>, RAV Zuid-Limburg (t.b.v. Elektronisch Ritten Formulier).

De afdeling beheer verzorgt de eerstelijns en tweedelijns ondersteuning van de ICT-systemen van de meldkamer. De eerstelijns ondersteuning omvat het (telefonisch) aannemen en registreren van storingen en afhankelijk van de storing vrijwel direct een oplossing bieden. Storingen die niet meteen opgelost kunnen worden komen in de tweedelijns ondersteuning. Wanneer de afdeling beheer de storingen niet intern (tweedelijns) kan oplossen dan maakt men gebruik van externe partijen. De afdeling Facilitair Management van de politie is echter verantwoordelijk voor het beheer van 1-1-2 tot aan de arbi. De technisch beheerders van de afdeling beheer fungeren wel als eerste aanspreekpunt bij storingen van de telefonie.

Verder wordt de piketdienst één week per maand waargenomen voor meldkamer Limburg Noord.

---

<sup>20</sup> Producten- en dienstencatalogus MZL-Beheer versie 0.1. 12 april 2010.

<sup>21</sup> Het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) werd in 2011 opgericht. Samen met de 10 Regionale Informatie- en Expertise Centra (RIEC's) realiseert het LIEC een stevige en structurele bestuurlijke en integrale aanpak van ondermijnende criminaliteit door het faciliteren en verbinden van het werk van de RIEC's.

## **Leveranciersmanagement**

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer. Voor een deel zijn er SLA's met externe partners afgesloten (met Eurofunk voor de techniek voor inrichting meldtafels, GIS voor TensingGIS, Respond voor communicator, de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2).

Het opstellen van selectiecriteria (met gebruiker samengesteld pakket van eisen) voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling beheer. Zij stemt dit af met de juridische afdeling en legt dit voor aan de Veiligheidsdirectie. De afdeling beheer maakt zelf de keuze voor de leveranciers wanneer het niet om de landelijke systemen (GMS, C2000) gaat. Bij contracten tekent de portefeuillehouder meldkamer van de Veiligheidsdirectie.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van (eigen) impactanalyses en het monitoren van de desbetreffende SLA's. Met sommige leveranciers heeft de afdeling beheer structurele (jaarlijks c.q. enkele keren per jaar) overleggen. Voor wat betreft de systemen van de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van de afdeling beheer maandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Limburg.

Met andere leveranciers is alleen overleg als daar aanleiding toe is. Van de meeste overleggen worden de afspraken vastgelegd in een gespreksverslag.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

Binnen GMZL-beheer wordt via de filosofie en systematiek van ITIL<sup>22</sup> gewerkt. Alle medewerkers zijn ITIL opgeleid. De afdeling is niet gecertificeerd, maar werkt wel volgens de PDCA-cyclus en maakt (dagelijks) gebruik van diverse tools ten behoeve van een constante kwaliteitsmonitoring. Voor alle systemen geldt in de praktijk dat GMZL-beheer het eerste aanspreekpunt is voor haar klanten (eerstelijns ondersteuning) voor zowel voor ICT- als facilitaire zaken. In het MT bespreekt het hoofd beheer de consequenties van incidenten, storingen en werkzaamheden.

### **Incidentenproces**

Bij een storing nemen de centralisten per e-mail of telefonisch contact op met de servicedesk van de afdeling beheer. Tijdens kantoor tijden is de servicedesk bereikbaar en worden storingen aangenomen, opgelost en daar waar te complex doorgezet naar het tweedelijns support via het registratiesysteem (van waaruit ook gerapporteerd en teruggekoppeld wordt). Buiten kantoor tijden is er een 7x24 piketdienst. Centralisten geven aan tevreden te zijn over de afhandeling van storingen door de afdeling beheer.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

In 2013 is er door een extern bedrijf een risicoanalyse op de infrastructuur van de meldkamer uitgevoerd. De adviezen die hieruit kwamen zijn allemaal opgevolgd. Bij de risicoanalyse zijn naar eigen zeggen geen noemenswaardige risico's aan het licht gekomen.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

De status van ICT is naar eigen zeggen van de meldkamer zeer goed. De afdeling beheer beschikt over een eigen multidisciplinair budget en begroting, waarin alle afschrijvingen zijn voorzien. Er is

---

<sup>22</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

een goed overzicht van de stand van zaken (input van de financiële afdeling van de politie). De communicator moet conform de normale afschrijvingsmethodiek in 2015 worden vervangen.

### **Redundantie**

Naast het datacenter van de meldkamer zelf wordt er van een 'back-up' datacenter gebruik gemaakt in het RCC (Regionaal Computer Centrum) te Heerlen. Dit dient alléén voor redundante opslag van gegevens.

Qua redundantie van systemen komt 1-1-2 mobiel via twee kanten via glasvezelkabels het MCC binnen. Voor de 1-1-2 vaste telefonie is er één ISDN 30 verbinding (met 6 ISDN-2 verbindingen als back up). In de Avaya komt alles samen en is het vanaf daar niet meer redundant.

### **Piekbelasting**

De meldkamer beschikt over veertien 1-1-2-lijnen (zes politie, vijf ambulance en drie brandweer). Indien de lijnen van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij, zijn voor de centralist steeds alle 1-1-2 lijnen zichtbaar. Er kan niet worden geprioriteerd.

Vaste 1-1-2 komt binnen bij het PSC en wordt via die weg doorverbonden naar de desbetreffende centralist. De afdeling beheer test continue of deze (interne) analoge lijnen werken. Het kan daardoor niet voorkomen dat een burger via het PSC wordt doorverbonden naar een van de disciplines en een 'dode lijn' krijgt.

Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de verschillende disciplines geen meldingen van elkaar aan. Bij drukte filtert het PSC de meldingen van vaste lijnen die met hetzelfde incident te maken hebben. Alleen relevante informatie wordt dan doorgezet. Bij grote drukte wordt ook met de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen of met het PSC gebeld om daar al 1-1-2 meldingen te filteren.

### **Uitwijkprocedure**

De buddyregio voor de uitwijk<sup>23</sup> en de fallback<sup>24</sup> van 1-1-2 is de meldkamer Limburg-Noord. Daarnaast is er tegenover de meldkamer in Maastricht een 'replica' datacenter dat voor beperkte uitwijk gebruikt kan worden (verbonden via directe glasvezel). De centralisten oefenen de fysieke uitwijk naar Venlo niet. De fallback wordt wekelijks getest. Uitgangspunt bij de uitwijk is dat het systeem in Maastricht blijft functioneren wanneer de meldkamer uitwijkt naar meldkamer in Venlo. Men logt bij uitwijk vanuit de eigen server in op de server van Venlo.

De centralisten op de meldkamer in Maastricht hebben toegangspassen gekregen waarmee men toegang heeft tot de andere meldkamer. Ook het vervoer van de centralisten naar de uitwijk locatie is geregeld. De meldkamer gebruikt een zogenaamde uitwijkoffer, omdat men vanuit het eigen systeem inlogt op de server van Venlo. De MKA heeft een noodkoffer met mobilfoon en GSM. Ook de brandweer en de politie beschikken over een noodkoffer.

### **Energie, locatie en beveiliging**

Voor de energievoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en<sup>25</sup> en een generator beschikbaar. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. Maandelijks test de

---

<sup>23</sup> Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

<sup>24</sup> Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

<sup>25</sup> Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.



afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) de noodstroomaggregaat (koude test) en kijkt de diesel na.

De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van het MCC zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van persoonsgebonden toegangspassen. De screening en uitvoering loopt via politie. Binnen het gebouw gelden autorisaties voor de toegangspassen. De meldkamer is alleen voor meldkamerpersoneel en tot de serverruimte hebben louter mensen van GMZL-beheer toegang.