

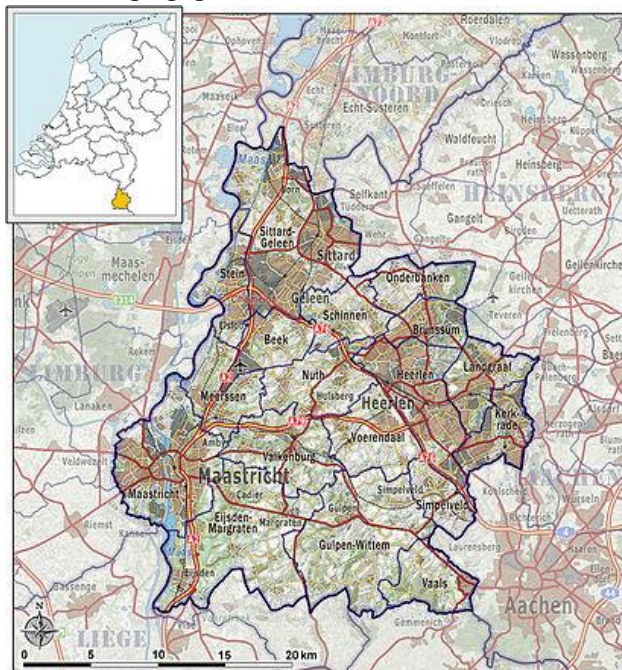
Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg

In dit beeld van bevindingen¹ 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

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van het Meld- en Coördinatie Centrum Zuid-Limburg.

Locatie meldkamer	Maastricht
-------------------	------------

¹ 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.

Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)	Zuid-Limburg
Oppervlak verzorgingsgebied	650 km ² land
Aantal inwoners	609.000 (2010)
Bevolkingsdichtheid	950 inwoners/km ²
Regioprofiel	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.
Aantal gemeenten	18
Risico's	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 meldingen².

² 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	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	19319*			2669*			10713*			46341**
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar										
Totaal										

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.³ 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.⁴ 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

³ 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)'.

⁴ 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

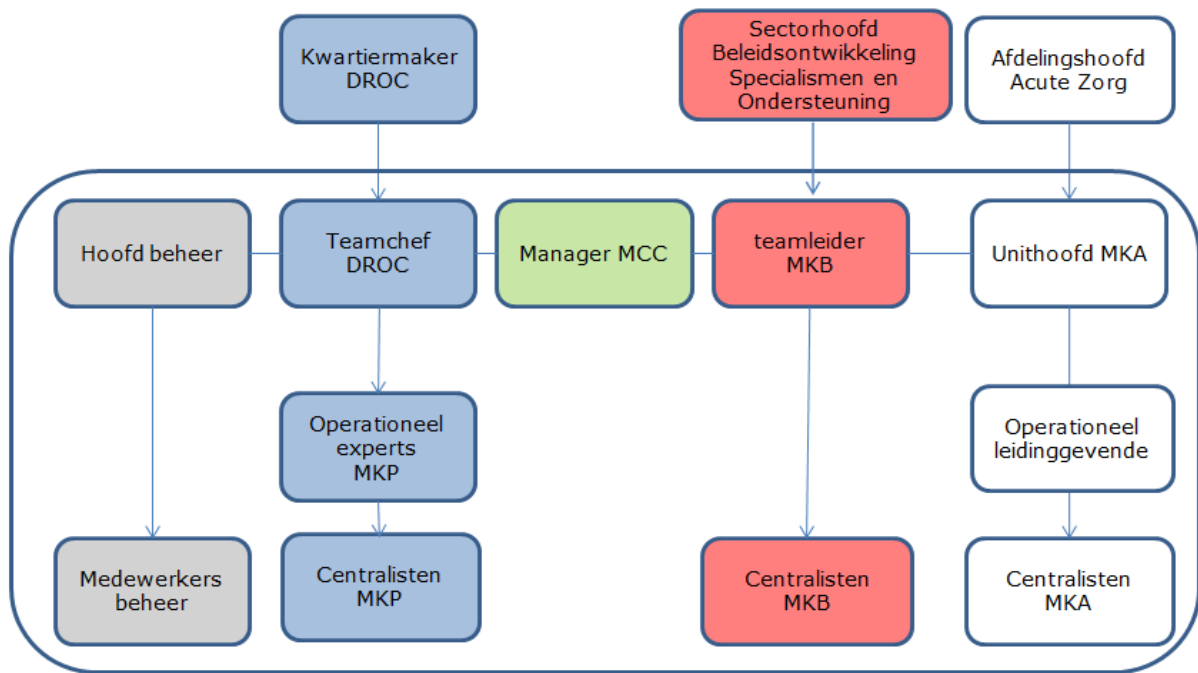
Voor afstemming binnen het MCC wordt gewerkt met een managementoverleg van hoofden⁵ meldkamer politie, meldkamer brandweer, meldkamer ambulancezorg, beheer en de manager MCC (tevens voorzitter). De manager MCC werkt bij het programmabureau dat organisatorisch onder de veiligheidsregio valt en de veiligheidsdirectie 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.

⁵ 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.⁶ 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

⁶ 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.⁷

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.⁸

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie*	31,58	1 teamchef DROC (persoon) 2 operationeel experts (personen)	29,47 senior / generalist	Aanname en uitgifte	Politie
Brandweer	15,54	1 teamleider meldkamer	14,54**	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	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

⁷ 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.

⁸ 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.⁹ 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.

⁹ 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)¹⁰ 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. Werkprocessen¹¹ aan de hand van een casus¹²

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.

¹⁰ Rapportage Multidisciplinair Opleiden Trainen en Oefenen 2013.

¹¹ 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.

¹² 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 hints¹³; 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 GIS¹⁴ welke eenheid in de buurt van het incident beschikbaar is. De meldkamer heeft zicht op bijna alle eenheden (dus ook buiten de noodhulp).¹⁵ 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 hints¹⁶; 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.¹⁷ Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte.

GMS levert aan de hand van de Kazernevolgordetabel¹⁸ 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

¹³ Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt.

¹⁴ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

¹⁵ Alle auto's zijn voorzien van Automatic Vehicle Location System (AVLS) en de afspraak is dat iedere eenheid/diender zich inmeldt bij de meldkamer.

¹⁶ Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald.

¹⁷ De brandweerorganisatie kent vier maatgevende incidenten: binnenbrand, verkeersongeval beknelling, ongeval gevaarlijke stoffen, ongeval te water. Daaraan zitten standaard de andere disciplines gekoppeld.

¹⁸ 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 buurregio¹⁹. 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 managementassistentes. 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

¹⁹ 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.²⁰

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)²¹, 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.

²⁰ Producten- en dienstencatalogus MZL-Beheer versie 0.1. 12 april 2010.

²¹ 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 ITIL²² 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

²² 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 uitwijk²³ en de fallback²⁴ 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'en²⁵ 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

²³ 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).

²⁴ 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.

²⁵ 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.