

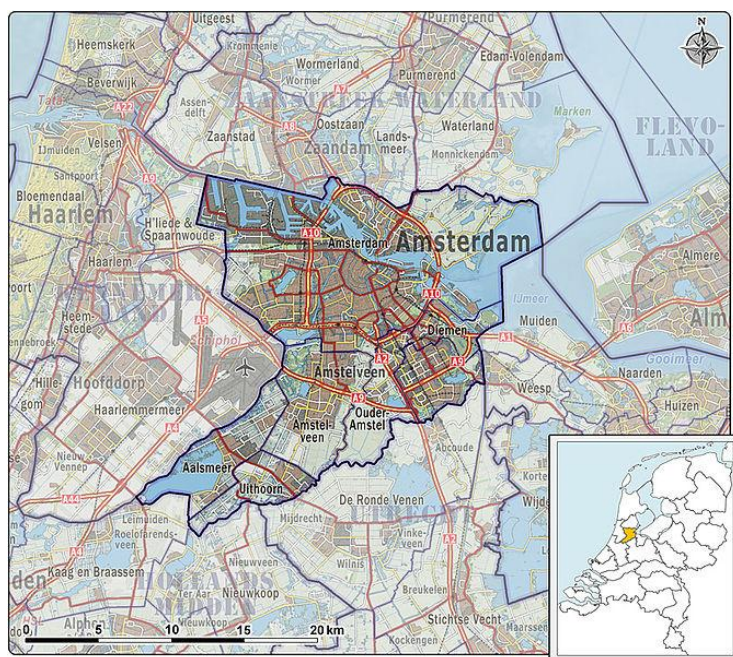
Meldkamer Amsterdam-Amstelland

In dit beeld van bevindingen¹ 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.

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.

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

Locatie meldkamer	Amsterdam
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Amsterdam-Amstelland De meldkamer ambulancezorg bedient naast veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland ook veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.
Oppervlak verzorgingsgebied	354,95 km ²
Aantal inwoners	958.056
Bevolkingsdichtheid	3403 inwoners/km ²
Aantal gemeenten	6
Regioprofiel	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.
Risico's	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
	Ochtend	Middag	Avond	Nacht	Ochtend	Middag	Avond	Nacht	Ochtend	Middag	Avond	Nacht	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	17.531	36.962	39.334	23.224	2.831	4.054	4.188	2.275	11.753	18.779	16.548	9.915	148.060
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar²													
Totaal													

² 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 managementovereenkomst³ (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 overeenkomst⁴ (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

³ Managementovereenkomst Gemeenschappelijke Meldkamer Politie en Brandweer Amsterdam-Amstelland. 1 oktober 2012.

⁴ 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 politieorganisatie⁵ 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 ambulance⁶, 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.

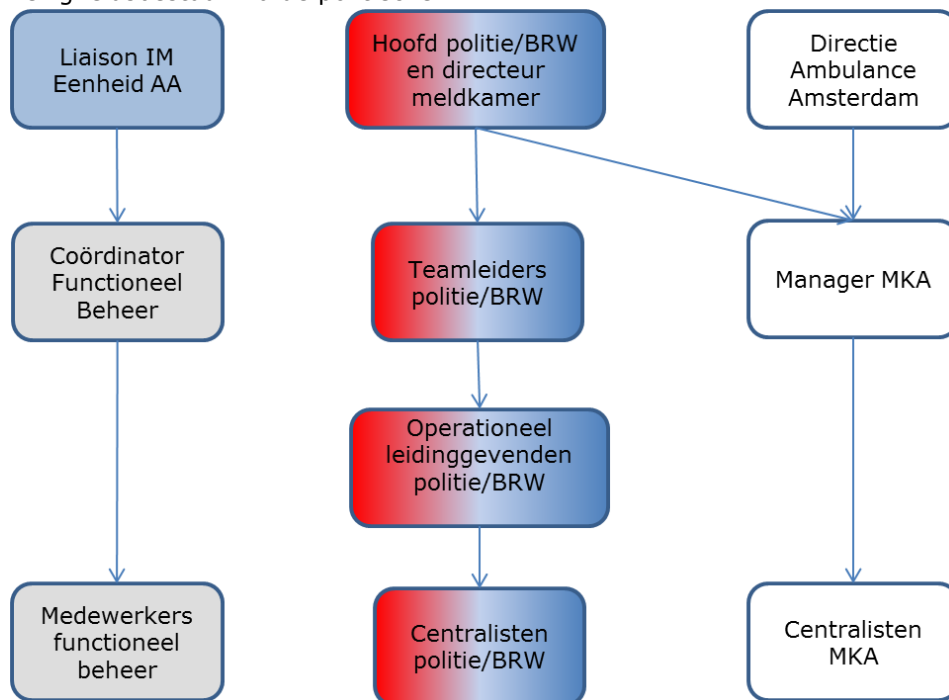
Politie en brandweer

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

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

⁶ 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 EDQ⁷, 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

⁷ 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 verstrekke 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
Politie/brandweer*		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
Ambulancezorg		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 komen⁸.

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 GHOR⁹.

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

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

⁹ 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 ingeroosterd¹⁰.

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.

¹⁰ 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 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 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 brandweer¹³. 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 uitvraagprotocol¹⁴. 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 uit¹⁵. 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

¹¹ Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aannee 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.

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.

¹³ 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.

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

¹⁵ 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 uitgiftecentralist¹⁶. 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 Kazernevolgordetabel¹⁷ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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 gedeeld¹⁸. 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 betrekken¹⁹. 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ 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-Amstelland²⁰. 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 interne²¹) 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 GMK²². 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)²³.

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-overeenkomst²⁴ 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.

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

²¹ Interne leveranciers zijn andere onderdelen van de Dienst ICT.

²² Na wederhoor geeft de GMK aan dat dit inmiddels goed is beschreven.

²³ Na wederhoor geeft de GMK aan dat de SLA inmiddels is getekend.

²⁴ 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 SLA²⁵.

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

²⁵ 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 LMO²⁶.

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.

²⁶ 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.