

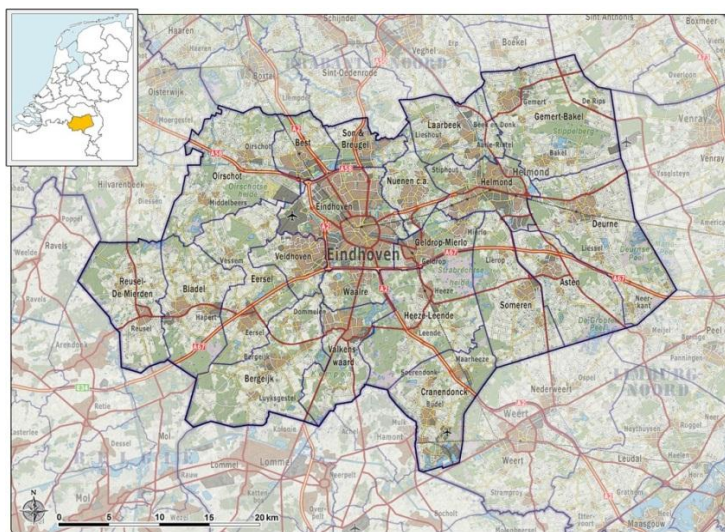
Meldkamer Brabant Zuidoost

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Brabant Zuidoost is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het verzorgingsgebied, het aantal meldingen, de bestuurlijke inbedding en de inrichting en verantwoording beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de invulling van calamiteitencoördinator, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de hoofd- en neventaken, de werkprocessen van politie, brandweer en ambulancezorg en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer in de meldkamer. Daarbij worden de inrichting van de ICT en telecom, het management van dienstverlening, het integraal risicobeheer en de bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid beschreven.

1. Organisatie

1.1. Verzorgingsgebied

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



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

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

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.

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

Bron: Globale beschrijving meldkamer BZO en regionaal risicoprofiel 2012.

1.2. Aantal meldingen

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd omtrent het aantal meldingen per discipline per dienst. De cijfers zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers / meldingen die naast 1-1-2 bij de regionale meldkamer uitkomen. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS², niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

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

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

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

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

1.3. Bestuurlijke inbedding

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

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

Er is daarnaast een directeurenberaad. De directeur VRBZO is voorzitter van het directeurenberaad. Het directeurenberaad bestaat naast de voorzitter uit vaste leden en leden die op ad hoc basis deelnemen aan de besprekingen. De vaste leden van het directeurenberaad zijn, naast de directeur VRBZO, een vertegenwoordiger van de eenheidschef politie, de directeur GGD, tevens directeur Publieke Gezondheid Brabant-Zuidoost, en de coördinerend gemeentesecretaris⁴.

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

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

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

³ Momenteel Politie Oost-Brabant

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

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

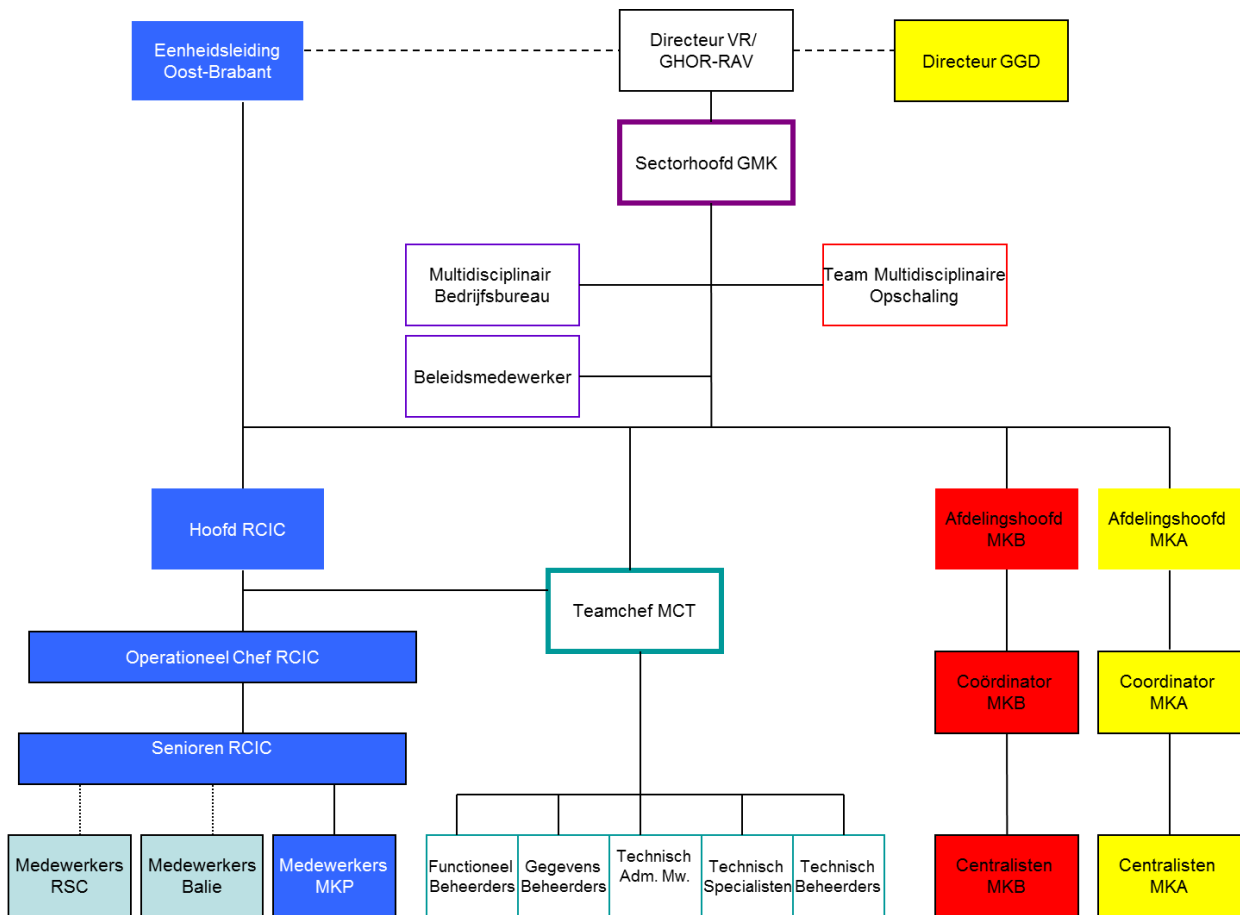
RAV en de MKA gebeurt door het sectorhoofd RAV van de veiligheidsregio. De operationele sturing van de MKA vindt plaats door het afdelingshoofd MKA.

Directeur

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

1.4. Inrichting en verantwoording

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



Figuur 2: Organogram van de GMK Brabant Zuidoost.

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

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

Politie

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

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

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

Brandweer

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

Ambulancezorg

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

Beheer

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

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

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

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

Brandweer

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

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

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

* exclusief MCT, RSC en balie

** aanname/intake vindt plaats in het RSC

Ambulancezorg

In verband met de langdurige afwezigheid van het afdelingshoofd van de MKA is het sectorhoofd GMK op het moment van het onderzoek verantwoordelijk voor de aansturing van de MKA centralisten en de coördinator. De coördinator stuurt de centralisten aan op de werkvloer. De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Op drie centralisten na zijn alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden. De drie niet verpleegkundig centralisten volgen momenteel een opleiding tot verpleegkundige⁷.

Beheer

Binnen de GMK is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling MCT onder leiding van de teamchef beheer. De afdeling MCT bestaat uit 15,1 fte. De afdeling maakt onderscheid in functioneel beheer en technisch beheer. Functioneel beheer staat onder leiding van een coördinator met 4 fte functioneel beheerders (3 medewerkers van de politie en 1 van de brandweer). Daarnaast heeft de afdeling MCT structureel projectgelden tot haar beschikking welke worden ingezet voor de inhuur van 0,5 fte functioneel beheer capaciteit. De 0,3 fte van de MKA wordt door gebrek aan capaciteit niet ingevuld. Onder de coördinator functioneel beheer valt ook 2 fte gegevensbeheer (1,5 fte politie en 0,5 fte brandweer). De 0,2 fte voor de MKA wordt door gebrek aan capaciteit niet ingevuld⁸. De subafdeling technisch beheer staat eveneens onder leiding van een coördinator met 3,1 fte voor de reparatie van portofoons, MDT's, pagers et cetera en een technisch-administratieve medewerker. Deze medewerker is ook werkzaam op de servicedesk. Direct onder de teamchef vallen 4 fte technisch specialisten voor lokaal beheer van C2000, ICT projecten en verbindingsschema's.

2.2. Calamiteitencoördinator

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

⁷ Deze opleiding is eind 2014 afgerond.

⁸ Ten tijde van de wederhoor is de 0,2 fte van MKA ingevuld

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

2.3. Bezetting

Politie

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

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

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

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

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

Brandweer

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

In de meldkamer brandweer heeft men naar eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Mede ten gevolge van de transitie naar de LMO kost het bovendien moeite om de formatie op sterkte te krijgen en te houden. De brandweer maakt daarnaast gebruik van inhuur van centralisten⁹.

Ambulancezorg

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

⁹ Ten tijde van de wederhoor maakt de brandweer niet meer gebruik van inhuur.

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

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

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

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

Oefenen

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

Daarnaast zijn er:

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

Brandweer

Inwerken

Het interne opleidingsprogramma duurt circa twaalf weken. De opleiding start met twee weken dagdienst, waarin de systemen worden uitgelegd. Dit gebeurt onder begeleiding van een vaste opleider. Stapsgewijs doorloopt men het Opleidingsplan achter de meldtafel (boven de sterkte). Na twaalf weken kan de nieuwe centralist, mits deze de eindtoets heeft behaald, zelfstandig op de meldkamer werken. Daarna moet de centralist nog het basisexamen brandweercentralist doen. Het examen wordt afgenomen door het IFV. De profcheck wordt intern uitgevoerd en is georganiseerd in het zogenaamde Zuid-Zes¹⁰.

Oefenen

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

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

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

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

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

Ambulance

Inwerken

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

Oefenen

De centralisten van de MKA Brabant Zuidoost hebben vier scholingsdagen per jaar. Waarvan twee regionale scholingsdagen met Tilburg en Den Bosch¹¹ en twee landelijke scholingsdagen over een bepaald medisch thema (psychiatrie, emotie en agressie, vergiftigingen, et cetera.). In samenwerking met de RAV-en bepalen de scholingscommissie en de opleidingsfunctionaris de thema's voor die dagen.

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

Multidisciplinaire oefeningen

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

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

3. Taakuitvoering

3.1. Algemeen

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

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

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

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

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

3.2. Werkprocessen¹² aan de hand van een casus¹³

Binnenkomst melding

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

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

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

Politie

(op RSC)

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

(op meldkamer)

Nadat de informatie van de intake in het RSC is doorgezet naar de uitgiftecentralist op de meldkamer, bepaalt deze de inzet. De uitgiftecentralist krijgt een inzetvoorstel en controleert deze. Naast de auto's van de noodhulp mag iedere gebiedsgebonden politiezorg-eenheid met status 1 in gezet worden. De uitgiftecentralist heeft via GIS¹⁴ zicht op alle ingelogde eenheden. De centralisten hebben geen zicht op eenheden van de buurregio's. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De centralist is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden. De uitgiftecentralist alarmeert via C2000 en heeft via de mobilfoon contact met de eenheden op straat. Informatie over de melding wordt doorgezet naar de MDT's op de auto's van de noodhulpeenheden. Als de uitgiftecentralist andere eenheden inzet dan vindt informatieoverdracht plaats via de mobilfoon. Bij de uitgifte is de regio in drie districten opgedeeld. Indien de centralist een eenheid uit de buurregio wil inzetten dan is er telefonisch contact met de buurregio. Via landelijk GMS hebben de centralisten zicht op alle GMS-meldingen, dus ook die van de buurregio's.

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

Brandweer

Na binnenkomst van een doorgezette¹⁵ 1-1-2 melding, opent automatisch het kladblok in GMS en start de centralist met de aannamescherm. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de locatie, wat er aan de hand is en wie en hoeveel mensen erbij betrokken zijn. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol maar er wordt altijd eerst naar de locatie gevraagd. Het systeem geeft ook hints. De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als (in het geval van deze casus) alle disciplines zijn geselecteerd drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie. Een melding kan al eerder via de 'meerknop' worden

¹⁴ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

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

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

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden van zowel politie en ambulancedienst zijn zichtbaar in GIS. Een aantal brandweervoertuigen met GPS zijn ook zichtbaar. De brandweercentralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel¹⁶ en controleert het inzetvoorstel. Daarna alarmeert de centralist de eenheden via P2000 en informeert de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident.

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

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

Ambulancezorg

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

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

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

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

¹⁶ 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.

¹⁷ Van de leverancier Skopos.

3.3. Informatie-uitwisseling

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

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

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

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

4. Afdeling MCT (Beheer meldkamersystemen)

4.1. Inrichting ICT en telecom

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

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

De meldkamer beschikt over een overzicht van alle ICT-voorzieningen¹⁸. Dit overzicht maakt inzichtelijk welke systemen de meldkamer mono of multi gebruikt.

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

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

Leveranciersmanagement

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

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

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

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

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

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling MCT van de meldkamer werkt op basis van de ITIL-systematiek¹⁹ en gebruikt Topdesk²⁰. De ITIL-methodiek is daarbij gebruikstoepasselijk gemaakt voor de meldkamer. De afdeling MCT doet aan configuratiemanagement, problemmanagement, incidentbeheer et cetera. De afdeling MCT maakt hier geen rapportages van. Alle storingen, vragen, wijzigingsverzoeken, beveiligingshandelingen en beveiligingsincidenten registreert de afdeling MCT in Topdesk. Het systeem bevat tevens een kennisbank en een overzicht van alle SLA's. Ook gebruikt men Topdeks om trends te signaleren.

Incidentenproces

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

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

²⁰ Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

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

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

4.3. Integraal risicobeheer

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

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

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

De afdeling MCT heeft inzicht in de status van de ICT. Jaarlijks maakt de afdeling een lijst met apparaten die toe zijn aan vervanging. Daarbij kijkt de meldkamer naar zowel economische als technische afschrijving. Op dit moment zijn alle systemen van de meldkamer economisch afgeschreven maar jaarlijks maakt de meldkamer de afweging welke systemen echt vervangen moeten worden. De portofoons van de politie zijn op dit moment echt aan vervanging toe²¹. De meldkamer zelf heeft volgens MCT geen systemen die echt in kritieke staat zijn. Alle investeringen bekijkt de meldkamer in het kader van de komende transitie. De vervangingen worden volgens de teamchef MCT verantwoord uitgesteld.

Redundantie

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

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

Piekbelasting

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

²¹ Ten tijde van de wederhoor zijn de portofoons vervangen.

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

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

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

Uitwijkprocedure

De meldkamer beschikt over een uitwijkprocedure ('Procedure Uitwijk Brabant Zuidoost naar Brabant-Noord, multidisciplinair') en een inwijkprocedure. De uitwijklocatie is Brabant-Noord (Den Bosch). Ook voor de fallback²² is Brabant-Noord de buddyregio. Naast de multidisciplinaire uitwijkprocedure kent iedere discipline een eigen monodisciplinaire uitwijkprocedure. Deze is afgeleid van de multidisciplinaire uitwijkprocedure en bevat de zaken die monodisciplinair van belang zijn tijdens uitwijk.

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

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

Energie, locatie en beveiliging

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

De locatie van de meldkamer beschikt over twee noodstroomaggregaten en UPS'en²³. De ICT-voorzieningen van de meldkamer en de 1-1-2-centrale zijn aangesloten op de UPS'en. Het is onduidelijk wat de procedure rondom de energievoorziening is. Een projectgroep heeft recentelijk het achterstallige onderhoud van de UPS'en opgepakt. Een keer per maand worden de aggregaten getest.

²² 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.

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

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

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

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