

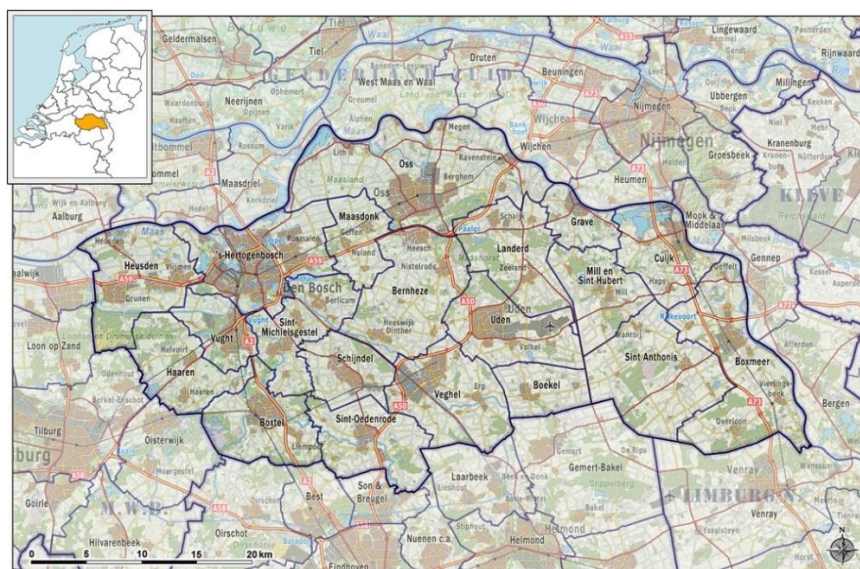
Meldkamer Brabant-Noord

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

1. Organisatie

1.1. Verzorgingsgebied

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



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

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 Brabant-Noord.

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

Bron: Beleidsplan Veiligheidsregio Brabant-Noord 2012-2014.

1.2. Aantal meldingen

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

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

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

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

**Bron: GMC Bedrijfsbureau.

1.3. Bestuurlijke inbedding

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

² Besluit Risico's Zware Ongevallen.

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

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

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

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

Directeur

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

1.4. Inrichting en verantwoording

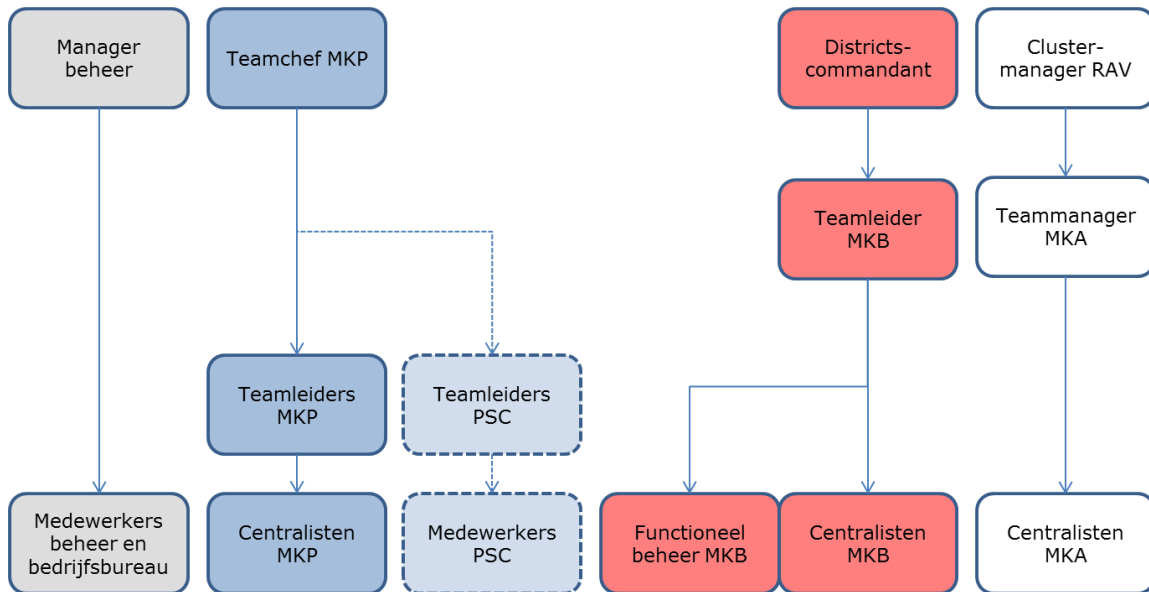
In het gemeenschappelijk meldkamer centrum (GMC) zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en RAV gevestigd alsmede het PSC (0900-8844) van de politie. Het gaat dus om drie zelfstandige meldkamers met een gezamenlijke huisvesting, infrastructuur, architectuur en beheer.

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

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

Politie

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



Figuur 2: Organogram van het GMC Brabant-Noord.

Brandweer

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

Ambulancezorg

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

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

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

Beheer

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

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

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

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

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

* exclusief PSC en RTIC.

Brandweer

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

Ambulancezorg

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

Beheer

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

De ICT coördinator is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling ICT. Voor de sturing maakt de coördinator gebruik van rapportages uit het service management systeem (Topdesk³). Deze rapportages bevatten gegevens over het incident/problem-, configuratie- en changemanagement. Wekelijks vindt evaluatie plaats tussen manager beheer en coördinator ICT.

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

2.2. Calamiteitencoördinator

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

2.3. Bezetting

Politie

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

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

³ Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT-gebied.

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

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

Brandweer

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

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

Ambulancezorg

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

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

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

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

Oefenen

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

Brandweer

Inwerken

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

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

Oefenen

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

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

Ambulance

Inwerken

De MKA beschikt over een inwerkprotocol verpleegkundige meldkamer ambulancezorg. Het inwerken van nieuwe centralist omvat een periode van drie maanden (minimaal 40 werkdagen). Daarnaast zijn er vijf stagedagen bij de ambulancedienst en een training dag GMS. Het inwerktraject van de aanname en het uitgiftegedeelte vindt onder begeleiding van de werkbegeleider plaats. De kwaliteitsfunctionaris voor ProQA de zogenaamde EDQ-er⁴ begeleidt de nieuwe centralist bij de aanname van 1-1-2-lijnen tot aan het moment van zelfstandig uitoefening van het ProQA-systeem. Voor de continuïteit houden de werkbegeleiders, EDQ-ers en teamleider een digitaal logboek bij over de vorderingen en aandachtspunten. Tevens volgen de centralisten de opleiding tot Centralist Meldkamer Ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Na afronding van deze opleiding mogen de centralisten zelfstandig achter de meldtafel werken.

Oefenen

Voor de MKA bestaan verschillende OTO-plannen zoals het regionale scholingsplan en het plan van aanpak betreffende normering AMPDS⁵ MKA-centralist (ProQA). De centralist van de MKA heeft minimaal vier scholingsdagen per jaar (door de afdeling OTO van de RAV). Centralisten geven zelf aan waar behoefte aan is. Eén van de scholingsdagen is een multidisciplinaire oefening (zie hieronder). Iedere centralist heeft dus minimaal één keer per jaar een multidisciplinaire oefening. Casuïstiek trainen gebeurt in het kader van ProQA. Bij uitval van systemen kan men voor ProQA terugvallen op een kaartenset; dit oefenen de centralisten iedere maand.

Multidisciplinair oefenen

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

3. Taakuitvoering

⁴ 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.

⁵ Advanced Medical Priority Dispatch System.

3.1 Algemene taken en neventaken

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

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

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

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

De MKA verzorgt de opschaling van de GHOR. Daarnaast heeft de meldkamer als neventaak SCEN⁶ bemiddeling, dit is een achtervang voor GGZ inbewaringstellingen. Voor deze SCEN bemiddeling is een aparte telefoonlijn beschikbaar. De MKA van Brabant-Noord heeft geen taken voor het besteld vervoer; deze taak ligt bij de meldkamer Midden- en West-Brabant.

3.1. Werkprocessen⁷ aan de hand van een casus⁸

Binnenkomst melding

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

Politie

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

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

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

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

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS⁹ welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. Via P2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. Bij de uitgifte is de meldkamertafel in twee districten opgedeeld. Voor ieder district is er één centralist. Indien men eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende regio. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS meldingen, dus ook die van de buurregio's.

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

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

Brandweer

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

⁹ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel¹⁰ en controleert het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident.

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

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

Ambulancezorg

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

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

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

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

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

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

3.2. Informatie-uitwisseling

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

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

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

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

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

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

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

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

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

Leveranciersmanagement

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

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

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

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer van de meldkamer werkt op basis van de ITIL-systematiek¹¹ en gebruikt Topdesk. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storingen en afhandelingstijd. Het systeem kan rapportages opleveren over incident/problem-, configuratie- en changemanagement. In het MT operationeel bespreekt de manager beheer de consequenties van incidenten en storingen. Tevens bespreekt hij mogelijke 'work arounds' voor storingen of incidenten die vaker voor komen.

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

Incidentenproces

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

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

4.3. Integraal risicobeheer

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

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

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

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

Status ICT

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

Redundantie

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

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

Piekbelasting

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

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

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

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

Uitwijkprocedure¹²

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

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

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

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

De centralisten oefenen de uitwijk naar de buddyregio zeer beperkt.

Energie, locatie en beveiliging

Alle meldkamerapparatuur inclusief de 1-1-2-telefonie beschikt over een no breakvoorziening. Als de stroom in de meldkamer uitvalt, valt de meldkamer terug op twee separate UPS-systemen¹³ en een noodaggregaat. Het aggregaat wordt eens in de drie maanden belast getest. Daarnaast heeft de telefooncentrale extra accu's om zelfstandig acht uur te functioneren.

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

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

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

¹³ 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.