

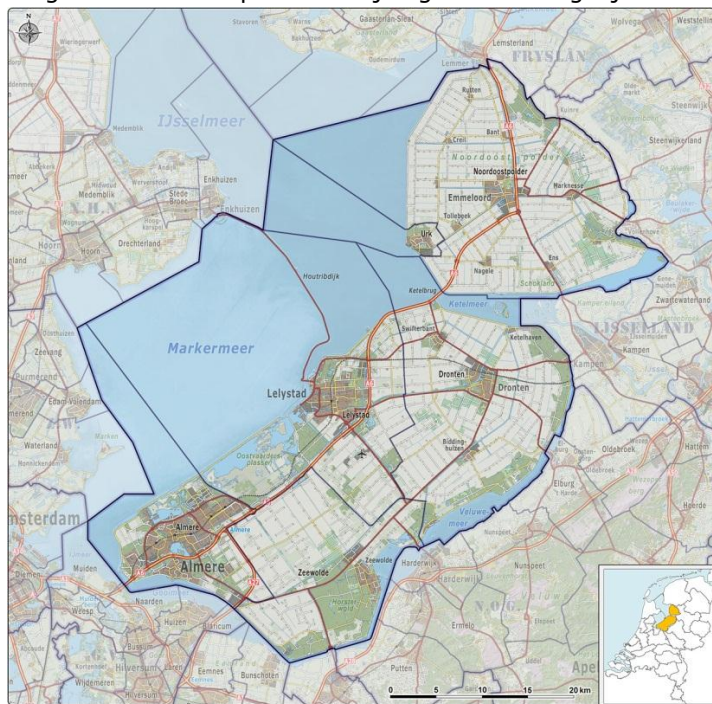
Meldkamer Flevoland

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

1. Organisatie

1.1. Verzorgingsgebied

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



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

Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Flevoland.

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

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

Bron: Regionaal risicoprofiel Flevoland, 2010.

1.2. Aantal meldingen

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

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

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

*Betreft het aantal PBA meldingen.

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

1.3. Bestuurlijke inbedding

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

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

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

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

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

Directeur

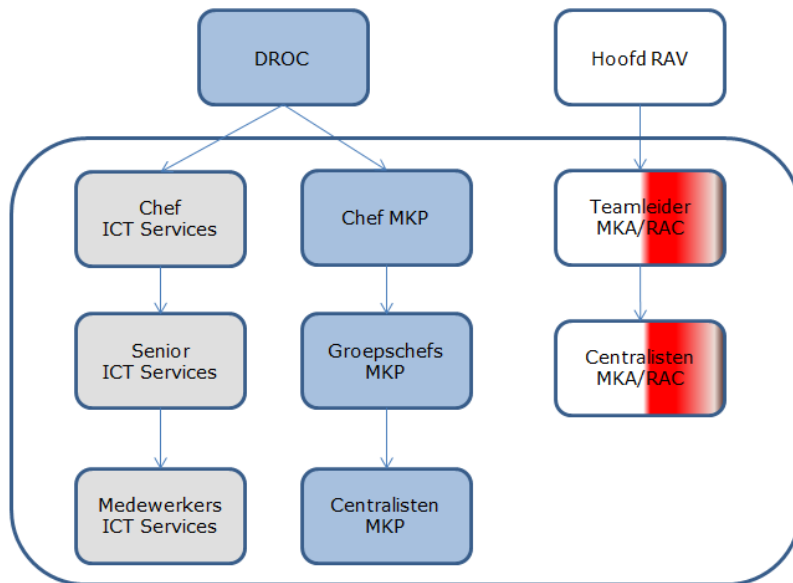
De directeur meldkamer is de plaatsvervangend Eenheidschef politie Midden-Nederland.² Het is onduidelijk hoe de politie en veiligheidsregio de rol van directeur meldkamer hebben ingevuld en hoe de sturing en de verantwoording van de directeur is geregeld. De inspecties ontvingen hierover geen informatie.

1.4. Inrichting en verantwoording

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

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

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



Figuur 2: Organogram van de Gemeenschappelijke Meldkamer Flevoland.

Politie

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

Ambulancezorg/Brandweer

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

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

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

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

Het hoofd RAV is verantwoordelijk voor de reguliere processen⁴ van de MKA/RAC en legt daarover verantwoording af aan Directeur Publieke Gezondheid (DPG). De DPG legt verantwoording af aan de Regionaal Brandweercommandant over de meldkamer brandweer en aan het bestuur van de GGD over het functioneren van de MKA en ook RAC.

Beheer

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

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

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

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

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

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

Ambulancezorg/Brandweer

Binnen de MKA/RAC stuurt de teamleider de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De centralisten zijn op twee na allen verpleegkundigen⁶. Alle centralisten

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

⁵ De inspecties hebben hieromtrent geen stukken ontvangen.

⁶ Een van hen is bezig met een opleiding tot verpleegkundige.

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

Beheer

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

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

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

2.2. Calamiteitencoördinator

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

2.3. Bezetting

Politie

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

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

⁷ De medewerkers werken niet alleen voor de GMF. Zie paragraaf 4.1.

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

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

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

Ambulancezorg/Brandweer

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

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

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

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

Oefenen

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

Ambulancezorg/Brandweer

Inwerken

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

Oefenen

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

⁹ Oefenplannen zijn klaar en beschikbaar.

METS¹⁰ te Utrecht beslaan een minimum aantal dagen per jaar. Daarnaast hebben de centralisten een jaarlijkse profcheck van een dag. Met apparatuur/software wordt niet apart geoefend, maar zijn een wezenlijk onderdeel bij elke oefening.

Multidisciplinair oefenen

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

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene taken en neventaken

De taakuitvoering binnen de meldkamer politie en MKA/RAC is in principe gescheiden. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de hulpverlening¹¹ die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf.

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

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

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

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

¹¹ Op de meldkamer Flevoland handelen de centralisten ambulancezorg zowel witte als rode meldingen af.

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

3.2. Werkprocessen¹³ aan de hand van een casus¹⁴

Binnenkomst melding

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

Politie

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

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS¹⁵ welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens op grond van kennis en ervaring wie er naar het incident gaat/gaan.¹⁶ Het Operationeel Centrum heeft de regie op de inzet van de eenheden. De uitgiftecentralist heeft via de mobilfoon contact met de eenheden op straat. De centralist is in principe leidend totdat de eerste eenheid ter plaatse is. De eenheden die ter plaatse gaan, hebben een Mobiel Data Terminal die meelesen in GMS mogelijk maakt. De melding wordt ook altijd mondeling uitgegeven. De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat. De uitgiftecentralist wordt hierbij ondersteund door een buddy (hulpmobilofonist). Indien men eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende regio. De desbetreffende meldkamer stuurt dan zelf hun eigen eenheden aan of de eenheid wordt gekoppeld aan een gespreksgroep van de andere meldkamer. De noodhulp voertuigen van de politie statussen automatisch.

Brandweer

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

¹³ 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

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

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

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

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

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

Ambulancezorg

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

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

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

3.3. Informatie-uitwisseling

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

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

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

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

De meldkamer maakt bij zowel politie als MKA/RAC soms gebruik van '112-duo'. 112-duo wordt gebruikt als er behoefte bij de centralist bestaat aan specifieke kennis of informatie. Bij een multidisciplinair incident stelt de centralist de melder de specifieke vragen met betrekking tot zijn/haar discipline en daarna neemt een centralist van een andere discipline¹⁷ het gesprek over en vraagt aan de beller de specifieke vragen voor haar/zijn discipline.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

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

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

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

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

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

Leveranciersmanagement

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer (waaronder GIS). Voor een deel zijn er SLA's met externe partners afgesloten (met Koning en Hartman voor de arbi, Respond voor communicator, de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen VTSPN) voor GMS¹⁹, C2000 en 1-1-2). De SLA's voor WAS en OMS zijn door de Veiligheidsregio met KPN en Siemens afgesloten.

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

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling ICT-Services van de meldkamer werkt niet op basis van de ITIL²⁰-systematiek en gebruikt geen Topdesk²¹ of ander specifiek systeem. Zij sluit aan bij de procesketen van de brandweer: preparatie, proactie, preventie, repressie en nazorg. Dit sluit naar eigen zeggen beter aan bij de belevingswereld van de klant.

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

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

Incidentenproces

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

4.3. Integraal risicobeheer

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

¹⁹ ICT-Services beheert zelf de GMS werkstations en gaat zelf over de koppelingen met GMS.

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

²¹ Topdeks is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

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

Redundantie

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

Piekbelasting

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

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

Uitwijkprocedure

Er is geen buddyregio voor de fysieke uitwijk²². De GMF kan niet uitwijken naar een andere meldkamer of een ander pand, omdat er geen één op één vervanging (ook niet digitaal) is van de systemen van de GMF. Voor de fallback²³ van 1-1-2 is de meldkamer Gooi en Vechtstreek de buddyregio. Sinds het nieuwe 1-1-2 netwerk zit de meldkamer echter niet meer vast aan de vaste buddy en kan men naar eigen zeggen ook omschakelen naar een andere meldkamer in Nederland.

Energie, locatie en beveiliging

Voor de energievoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS²⁴, een accupack en een noodstroomaggregaat (diesel). Bij energieproblemen nemen de interne UPS de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt het accupack en de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. Maandelijks wordt de noodstroomaggregaat door de afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) getest. ICT-Services wordt niet structureel geïnformeerd over het testen.

²² 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).

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

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

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

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