

# Meldkamer Gelderland-Midden

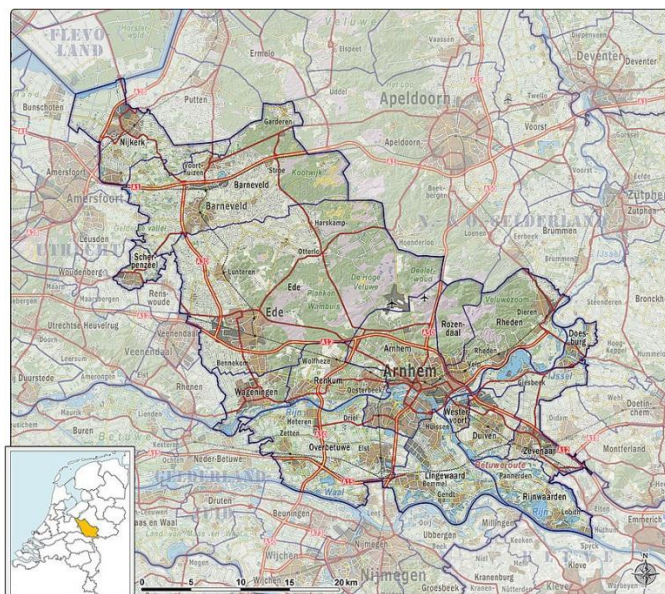
---

In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Gelderland-Midden 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 gemeenschappelijke meldkamer bevindt zich in Arnhem en het verzorgingsgebied omvat de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (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 Gelderland-Midden, indeling van gemeenten (2009). Bron: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Veilighedsregio\\_Gelderland\\_Midden](http://nl.wikipedia.org/wiki/Veilighedsregio_Gelderland_Midden).

<sup>1</sup> 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 Gelderland-Midden.

<b>Locatie meldkamer</b>	<b>Arnhem</b>
<b>Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)</b>	Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
<b>Oppervlak verzorgingsgebied</b>	1221 km <sup>2</sup>
<b>Aantal inwoners</b>	650.000
<b>Bevolkingsdichtheid</b>	532 inwoners/km <sup>2</sup>
<b>Regioprofiel</b>	Veluwe in het noorden, Betuwe in het zuiden. Nationaal park de Veluwezoom. De Rijn, Waal, Rijn en IJssel. Door het vele bosgebied en waterwegen zijn sommige plaatsen voor hulpverleners minder snel te bereiken.
<b>Aantal gemeenten</b>	16
<b>Risico's</b>	BRZO <sup>2</sup> bedrijven. Natuurbranden. Hoogwater en overstromingen door buiten de oevers treden van rivieren. Branden en explosies in kwetsbare objecten en instorting van grote gebouwen. Militaire Vliegbasis Deelen. Meerdere militaire (oefen)terreinen. Vervoer van gevaarlijke stoffen over snelwegen, spoorwegen en water van en naar Duitsland, de Europoort en Betuweroute. Bedreiging volksgezondheid, epidemie / pandemie, dierziekten (relatief groot aantal veehouderijen met hoge concentratie in Valleigebied). Verstoring openbare orde bij toeristische attracties en evenementen (Dierenpark in Arnhem, het GelreDome en Kröller-Müller Museum).

Bron: Beleidsplan rampenbestrijding en crisisbeheersing 2011-2014 Regionaal Risicoprofiel 2011-2014.

## **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<sup>3</sup>. De meldkamer maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen. Denk aan: OMS<sup>4</sup>, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

<sup>2</sup> Besluit Risico's Zware Ongevallen.

<sup>3</sup> De meldkamer geeft aan dat het hier gaat om bruto cijfers waar niet zomaar conclusies uit getrokken kunnen worden. Het is namelijk goed mogelijk dat er meerdere telefoontjes binnenkomen over één incident. Daarnaast komen meldingen van hartfalen binnen bij de RAV, die ook doorgegeven worden aan de brandweer. De brandweer rukt in Gelderland-Midden uit met de First Responder Brandweer / Medische Ondersteuning Brandweer bij hartfalen als ondersteuning van de ambulancedienst.

<sup>4</sup> 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.

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

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
<b>Aantal 1-1-2 meldingen 2013</b>	8.075	11.103	5.446	1.282	1.567	719	5.867	5.615	3.027	<b>42.701</b>
<b>Aantal meldingen buiten 1-1-2 2013*</b>	41.784	47.423	21.788	41.370	15.044	6.691	39.612	29.690	13.402	<b>256.804</b>
<b>Totaal</b>	<b>49.859</b>	<b>58.526</b>	<b>27.234</b>	<b>42.652</b>	<b>16.611</b>	<b>7.410</b>	<b>45.479</b>	<b>35.305</b>	<b>16.429</b>	<b>299.505</b>

\* Dit zijn alle gesprekken die op de meldkamer via de arbi<sup>5</sup> binnenkomen inclusief besteld vervoer, doorgeschakelde gesprekken vanuit PSC, OMS telefoontjes enzovoorts.

Bron: Cijfers meldingen 1-1-2 en meldingen buiten 1-1-2 in 2013, GMK Gelderland-Midden.

### **1.3. Bestuurlijke inbedding**

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

De politie en de veiligheidsregio werken samen zoals overeengekomen in de 'Samenwerkingsovereenkomst Gemeenschappelijke Meldkamer Gelderland-Midden (2013-2014)'. De regionale brandweer, RAV en de GGD vormen in de regio Gelderland-Midden samen één organisatie, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM). De strategische beslissingsbevoegdheid met betrekking tot de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) ligt bij de veiligheidsdirectie Gelderland-Midden. De veiligheidsdirectie bestaat uit de directie VGGM (directeur Brandweer en directeur Publieke Gezondheid) en de leiding van regionale eenheid Oost-Nederland.

Incidentbestrijding Brandweer (IB) is een van de drie poten van de sector brandweer van VGGM. De meldkamer is een afdeling van IB. De RAV kent vier bureauhoofden, waarvan één voor de meldkamer. Het afdelingshoofd RAV vormt samen met de bureauhoofden, een financieel controleur en met beleidsmedewerkers het MT RAV. De politiemeldkamer valt nu nog onder de Divisie Executieve Ondersteuning en valt in de toekomst onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC is in oprichting.

In het MT van het Veiligheidsbureau zitten het afdelingshoofd RAV, het hoofd van de afdeling IB, Chief Information Officers van VGGM en politie, en de kwartiermaker DROC. Namens het Veiligheidsbureau legt een vertegenwoordiger (momenteel het hoofd van de afdeling IB) verantwoording af aan de Veiligheidsdirectie. De operationele beslissingsbevoegdheid ligt bij de hoofden meldkamer. Afstemming tussen de hoofden meldkamers vindt periodiek plaats binnen het MT meldkamer. De hoofden van de meldkamers leggen gezamenlijk verantwoording af aan het Veiligheidsbureau.

<sup>5</sup> Arbitrage centrale (doorschakelstation in een meldkamer).

## Directeur

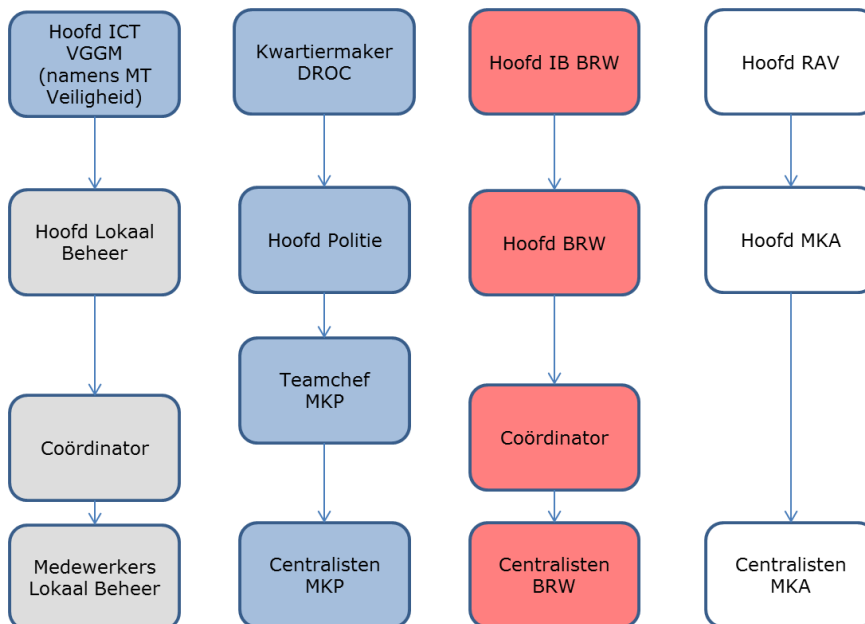
Voor de GMK is geen directeur aangesteld. Alle taken zijn belegd bij de hoofden van de drie disciplines.

### 1.4. Inrichting en verantwoording

De Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) Gelderland-Midden kent vier afdelingen. De drie disciplines zijn werkzaam onder leiding van drie meldkamerhoofden/bureauhoofden. Daarnaast is een gezamenlijk onderdeel Lokaal Beheer voor de facilitaire dienstverlening met betrekking tot ICT en technisch inhoudelijke samenwerking onder leiding van een hoofd Lokaal Beheer (vanaf nu hoofd beheer). De vier hoofden vormen samen het MT van de GMK. Het MT van de GMK heeft tweewekelijks overleg. Ieder hoofd is verantwoordelijk voor de eigen discipline. Multidisciplinaire taken verdelen de hoofden onderling. Beheerszaken vallen bijvoorbeeld onder Lokaal Beheer, huisvesting is bij de politie belegd. De GMK is een platte organisatie en veel overleg en besluitvorming vindt plaats in het MT.

Naast het MT GMK kent de GMK een MT Veiligheid meldkamer: een gezamenlijk MT van VGGM en de politie. Het MT Veiligheid meldkamer zorgt voor afstemming op het meldkamerdomein en adviseert de Veiligheidsdirectie van Gelderland-Midden op dit terrein. Ten behoeve van het anticiperen op de oprichting van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO) is een projectstructuur in het leven geroepen. Het MT Veiligheid meldkamer vindt een keer per zes weken plaats. De bureauhoofden nemen deel aan dit overleg.

Hierna zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven. Zie ook figuur 2.



Figuur 2: Organogram van de GMK Gelderland-Midden

## Politie

Het hoofd van de meldkamer politie is verantwoordelijk voor de meldkamer politie. De teamchef van de politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie. De inspectie heeft onvoldoende informatie beschikbaar om te beschrijven op welke wijze en aan wie verantwoording wordt afgelegd over de meldkamer politie.

## Brandweer

Het hoofd van de meldkamer brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en de personeelszaken van de brandweercentralisten. Het hoofd meldkamer brandweer valt onder het hoofd IB en rapporteert door middel van een halfjaarlijkse rapportage over diverse cijfers.

## Ambulancezorg

Het hoofd van de MKA is verantwoordelijk voor de dagdagelijkse leiding en operationele prestaties van de MKA. Hij legt hiervoor verantwoording af aan het afdelingshoofd RAV en rapporteert aan het MT RAV aan de hand van een standaardformat waarin de prestaties op verschillende tijden worden vermeld. Het afdelingshoofd RAV legt verantwoording af aan de directeur Publieke Gezondheid.

## Beheer

De afdeling beheer wordt aangestuurd door het MT Veiligheid (politie en VGGM) hetgeen in de praktijk is gedelegeerd aan het hoofd ICT VGGM. Het hoofd beheer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling beheer en heeft de dagdagelijkse leiding. Hij legt hierover verantwoording af aan het MT Veiligheid en het MT van de GMK. Het hoofd beheer heeft hiertoe tweewekelijks een bilateraal overleg met het hoofd ICT VGGM, neemt deel aan het MT-Veiligheid Meldkamer en aan het MT van de GMK. Het hoofd beheer rapporteert door middel van een overzicht uit het registratiesysteem Topdesk. In zowel het bilateraal overleg met het hoofd ICT-VGGM als in het MT GMK wordt dit behandeld. Naar aanleiding van de besproken rapportage wordt zo nodig bijgestuurd.

## 2. Personele invulling meldkamer

### 2.1. Aantal en soort functionarissen

#### Politie

De teamchefs zijn verantwoordelijk voor het operationele proces. Iedere teamchef heeft een aantal centralisten onder zich en voert de functioneringsgesprekken met hen. De meldkamer politie maakt onderscheid in centralisten en senior centralisten. De senior coördineert de dagelijkse werkzaamheden op de werkvloer, is vraagbaak en coacht mensen. Als het nodig is kan hij bijspringen aan een meldkamertafel. 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
<b>Politie</b>	34	1 hoofd meldkamer 2 teamchefs	23 9 senior	Aanname en uitgifte Senior is voor coördinatie en is tevens CaCo	Politie
<b>Brandweer</b>	17,95	0,8 hoofd meldkamer 1 coördinator	14,15 1,60	Aanname en uitgifte CaCo	Veiligheidsregio
<b>Ambulancezorg</b>	13.95	0,85 hoofd meldkamer 1 opleidingscoördinator	11 1,60	Aanname en uitgifte CaCo	Veiligheidsregio

#### Brandweer

Het hoofd van de meldkamer brandweer stuurt het primaire proces aan en heeft de personeelszorg voor de centralisten. Naast het hoofd meldkamer beschikt de meldkamer brandweer over een coördinator. De coördinator is hiërarchisch geplaatst tussen het hoofd en de centralisten

brandweer. Deze coördinator neemt hoofdzakelijk opleidingen voor zijn rekening. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. De centralisten handelen zelf incidenten af, eventueel in overleg met de Calamiteitencoördinator (CaCo) en het dienstdoende hoofd meldkamer<sup>6</sup>.

### **Ambulancezorg**

De taken van het hoofd van de MKA betreffen de personele zorg, het functioneren als contact tussen het MT RAV en het personeel van de meldkamer, en het aansturen van de primaire processen. De centralisten werken zelfstandig, op de werkvloer is doorgaans geen leidinggevende aanwezig. Zij vallen direct onder het hoofd MKA.

### **Beheer**

Het hoofd van de afdeling beheer is in dienst bij de VGGM. Onder het hoofd beheer is een coördinator (senior) werkzaam. De coördinator is meewerkend voorman die ook als vervanger van het hoofd beheer kan functioneren. Bij de afdeling beheer werken 8,5 fte.

## **2.2. Calamiteitencoördinator**

Op de GMK is 24/7 een CaCo aanwezig op de werkvloer. De rol van de CaCo wordt voor 50% door de politie (door de senior), voor 25% door de brandweer en voor 25% door de MKA ingevuld. Bij de brandweer en de MKA is de CaCo vrijgemaakt boven de sterkte. Hij zit dan aan een aparte tafel. Bij de politie is de inzetcoördinator (senior) in principe boven de sterkte ingeroosterd, Op het moment dat hij zijn rol als CaCo moet uitvoeren, laat hij de rol van inzetcoördinator vallen.

## **2.3. Bezetting**

### **Politie**

Tabel 4 geeft een algemeen beeld van de bezetting per dienst. De bezetting van de meldkamer politie is per dag verschillend en afhankelijk van de werkdruk (dat wil zeggen van het aantal meldingen). De minimumbezetting is twee centralisten en een senior in de functie van CaCo. Daarnaast kent de meldkamer politie een dagdienst van 08:00 uur tot 17:00 uur en van 18:00 uur tot 02:00 uur. De late avonddienst (18:00-2:00) wordt vooral ingezet op donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond/-nacht. De dagdienst wordt bijna dagelijks ingezet voor administratief werk, projecten of opleidingen.

Voor politiecentralisten is geen piketregeling. Bij een onverwacht incident werkt men in principe met de standaard bezetting. In bijzondere gevallen worden medewerkers thuis gebeld. Bij grote drukte op de 1-1-2 lijnen kan het Politie Service Centrum bijspringen voor de aanname van meldingen en voor burgernetmeldingen.

Intake en uitgifte zijn gescheiden processen. De meldkamer deelt centralisten per dienst in als intake- of als uitgiftecentralist. Soms rouleren de centralisten van taak. Dit regelen de centralisten onderling.

---

<sup>6</sup> De hoofden meldkamer zijn in toerbeurt multidisciplinair dienstdoend hoofd meldkamer (op oproepbasis beschikbaar bij bijvoorbeeld storingen of grip 1 situaties). Het dienstdoende hoofd meldkamer is alleen aanwezig op de werkvloer bij incidenten (vanaf grip 1 of inschatting dat het een incident wordt).

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 normaal	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	2	2
15:00 - 23:00	3*	2	2
23:00 - 07:00	3*	2	2

\*Op donderdag, vrijdag en zaterdag vier centralisten.

### **Brandweer**

De bezetting van de meldkamer brandweer is standaard twee centralisten per dienst. Naast deze standaard bezetting worden neventaken waar dat kan in het rooster geplaatst. De centralist in de neventakendienst kan bijspringen als centralist bij drukte. Het gaat dan om de volgende neventaken<sup>7</sup>: GMS vullen, telefoonnummers wijzigen, in het rooster voor de korpsen de blusploegdiensten invoeren (in verband met zicht op de extra inzetbaarheid in de Kazernevolgtabel), OMS, stookvergunningen, procedures/noodprocedures, GIS<sup>8</sup>. De meldkamer brandweer heeft twee centralisten op piket. De meldkamer heeft naar eigen zeggen geen moeite met het vullen van de roosters.

Op papier is de intake en uitgifte bij de meldkamer brandweer gescheiden, in praktijk gaan de centralisten er pragmatisch mee om. De brandweercentralist die het snelste 1-1-2 opneemt verzorgt de intake, de andere centralist luistert mee. Ook andere telefoontjes nemen de centralisten om de beurt aan (bijvoorbeeld buitendienst en in dienst zetten van OMS objecten).

### **Ambulancezorg**

De MKA heeft een standaard bezetting van twee centralisten per dienst. Daarnaast is er een tussendienst met één centralist, van 10:00 uur tot 19:15 uur. Verder heeft de MKA twee centralisten 24/7 op piket. Eén van hen is oproepbaar bij GRIP-situaties en de ander is paraat voor grotere incidenten. Aanname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. De centralisten verdelen onderling de taken en kunnen rouleren naar behoefte. Alle centralisten zijn verpleegkundig opgeleid.

De meldkamer geeft aan geen moeite te hebben met het realiseren van de dagdagelijkse bezetting. Het is echter moeilijk om de formatie op peil te houden vanwege het lage aanbod aan centralisten. Bij ziekte of onderbezetting vult de meldkamer uit de eigen formatie de opengevallen diensten in. Dat leidt tot overuren. De meldkamer maakt in vakantieperiodes gebruik van een aantal 'vaste, tijdelijke krachten'.

## **2.4. Opleiden, trainen en oefenen**

### **Politie**

#### Inwerken

Voor het inwerken wordt een nieuwe centralist gekoppeld aan een senior of een (goede) centralist. Per persoon bepaalt de meldkamer de ontwikkel- en opleidingsbehoefte. De mentor en centralist oefenen een maand samen aan een meldkamertafel met de aanname en met het systeem GMS. Als dit goed gaat kan de centralist beginnen aan het uitgifteproces. De totale inwerktijd is twee maanden. Na het inwerken gaat de centralist naar de basisopleiding Centralist Politie specifiek.

<sup>7</sup> De meldkamer van de brandweer heeft verschillende neventaken. Deze zijn beschreven in paragraaf 3.1.

<sup>8</sup> GIS: (Mobiel) Geografisch Informatie Systeem

### Oefenen

Een keer per jaar vindt een bijscholingsdag plaats voor de meldkamer politie waarbij diverse onderwerpen aan bod komen, bijvoorbeeld etherdiscipline. De input voor deze dag is afhankelijk van de behoefte van de centralisten. Sommige centralisten worden opgeleid tot ME verbindelaar. Daarnaast worden sommige centralisten SGBO<sup>9</sup> opgeleid. De politie krijgt daarnaast specifieke landelijke politieopleidingen, zoals een training Weerbaarheid.

Het afgelopen jaar waren eenmalige opfriscursussen voor de politiecentralisten voor het gebruik van C2000 en portogewoon.

### **Brandweer**

#### Inwerken

Het inwerken duurt ongeveer drie maanden en gebeurt aan de hand van een draaiboek. De opleiding bestaat uit de volgende stappen:

- Kennismaking: wie doet wat binnen VGGM, meldkamer en beheer.
- Behandelen van de systemen (arbi, GMS, OMS, GIS, LCMS<sup>10</sup>, procedures) door een ervaren centralist.
- Leren van gespreksvaardigheden in de praktijk door mee te luisteren met een ervaren centralist. Daarna een melding zelf afhandelen.
- Meeluisteren op 1-1-2.
- Koppeling aan een centralist met ervaring voor een bepaalde periode. De centralist met ervaring is niet de gehele periode een en dezelfde persoon.

Tijdens het bezoek van de inspectie is onduidelijk of de nieuwe medewerker nog landelijke opleidingen tot basiscentralist brandweer of multidisciplinair volgt<sup>11</sup>.

#### Oefenen

Opleiden en oefenen is belegd bij de coördinator meldkamer brandweer. Ook de voorbereiding voor de oefendagen voor de CaCo behoort tot zijn taken. Opleidingen en oefeningen zijn bijvoorbeeld:

- B-dagen, waarbij de centralisten oefenen met specifieke items. De laatste keer betrof het de regionalisering: een deel theorie met een casus met tegenspel.
- Deelname aan het Regionaal Opleiden Bevelvoerders en Officieren en aan pelotonsoefeningen.
- Twee dagdelen per jaar de adviseur gevaarlijke stoffen-opleiding.
- Systeemtest en blussing op heide (twee dagen). Dit is een gezamenlijke oefening met bevelvoerders en flankcommandanten.
- Opleidingen in het kader van nieuwe systemen. Zo is in 2013 een training LCMS verzorgd door de sector Brandweer.
- Het bezoeken van een bedrijf in het kader van objectkennis (een dag per persoon per jaar).

Iedere centralist is verplicht elke maand een dag te oefenen. Vanuit VGGM is een bedrag van 300 euro per persoon per jaar beschikbaar voor een individueel opleidingstraject.

### **Ambulancezorg**

#### Inwerken

De MKA trekt acht maanden tot een jaar uit voor het inwerken. Een aantal vaste medewerkers verzorgt de aannames en een aantal vaste medewerkers de uitgifte aan de hand van een draaiboek. Stapsgewijs krijgt de nieuwe centralist steeds meer verantwoordelijkheid.

---

<sup>9</sup> Staf Grootchalig- en Bijzonder Politie Optreden.

<sup>10</sup> LCMS: Landelijk Crisismanagement Systeem

<sup>11</sup> Na hoor en wederhoor van het rapport geeft de meldkamer aan dat alle nieuwe centralisten inmiddels het examen brandweer centralist krijgen. Het examen wordt afgenomen door het NBBE.



De centralist begint met de aanname. In de tussentijd gaat men naar de opleiding centralist MKA van de Academie voor Ambulancezorg. Daarna kan de centralist zelfstandig op de aanname werken. Dan last de meldkamer voor een paar maanden een periode in om het aangeleerde te laten beklijven. Vervolgens start de centralist met het zich eigen maken van het uitgifteproces. De coördinator van het Regionaal Opleidingscentrum is verantwoordelijk voor alle tussentijdse evaluaties en beoordelingen.

### Oefenen

De MKA is een aantal jaren geleden als eerste meldkamer in Nederland begonnen met het vaststellen van een kwaliteitsnorm voor het aannamedeel van de werkzaamheden van de meldkamercentralist, samen met een bureau dat kwaliteitsnormen kan vaststellen en kan meten. Het resultaat is de 'Haak+' methode<sup>12</sup>.

De centralist volgt interne cursusdagen, zoals de basiskennis GHOR en een interne module rampen. Minimaal vier dagen per jaar (twee landelijk en twee regionaal) vindt een verplichte bijscholing plaats. Dit is monodisciplinair en gedeeltelijk samen met de meldkamer in Nijmegen.

Daarnaast heeft iedere centralist, net als de centralisten brandweer, een opleidingsbudget van 300 euro dat vrij besteed kan worden.

### **Multidisciplinair oefenen**

Jaarlijks vindt een grote multidisciplinaire oefening plaats. De inspectie kan op basis van de informatie niet aangeven of alle disciplines hieraan deelnemen. Maandelijks vinden CaCo-oefeningen plaats. Centralisten oefenen op basis van roulatie mee.

## **3. Taakuitvoering meldkamer**

### **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 disciplines die volgt op de melding is in de praktijk een aangelegenheid van de disciplines zelf. Bij de dagelijkse afhandeling van spoedmeldingen en andere incidenten vindt 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 Gelderland-Midden 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.

Naast de hiervoor genoemde taken heeft de brandweer enkele aanvullende taken. Een taak betreft het in- en uit onderhoud zetten van OMS abonnees en de verificatie van binnenkomende OMS meldingen. De meldkamer kijkt mee met camera's in de binnenstad van Arnhem. Beveiligingsbedrijf Securitas en vier centralisten maken deel uit van deze pool. Daarnaast neemt de meldkamer brandweer voor stadsbeheer Arnhem meldingen aan, van geluidsoverlast tot een

---

<sup>12</sup> Voor de methode 'Haak+' en bijbehorende opleidingen wordt verwezen naar de door de meldkamer aangeleverde documenten.

kapotte lantaarnpaal. Dit betreft zo'n 1500 meldingen per jaar. Daarnaast kan de meldkamer brandweer voor reanimaties de 'first responder brandweer' uitsuren. De ambulancedienst neemt de melding aan en zet die direct door naar de brandweer. Zonder dat de centralist verder uitvraagt stuurt de meldkamer het brandweervoertuig. Dat komt 700 tot 800 keer per jaar voor. Ook voeren de centralisten in het rooster voor de korpsen de blusploegdiensten in en beoordelen ze de stookvergunningen.

De MKA heeft enkele taken overgenomen van de LMAZ, zoals de nazorg en de meldersinstructie voor de wegwacht van de ANWB.

### **3.2. Werkprocessen<sup>13</sup> aan de hand van een casus<sup>14</sup>**

#### **Binnenkomst melding**

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. Het Politie Service Centrum neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbindt 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 gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralisten zijn erin getraind de zeven W-vragen te stellen, naar onder andere de locatie en inzittenden. Afhankelijk van de classificatie geeft GMS subvragen. De meldkamer politie beschikt niet over een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Alle informatie delen de centralisten via het systeem, niet mondeling. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere discipline 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 uitgiftecentralist in GIS welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. De centralist stuurt alle politie-eenheden aan. Ook een wijkagent kan ingezet worden: de afspraak is 'prio 1 is voor iedereen'. Het aantal in te zetten auto's bepaalt de uitgiftecentralist, vaak in samenspraak met de aannamecentralist. De uitgiftecentralist blijft verantwoordelijk voor het overzicht.

De meldkamer stuurt in het geval van deze casus ook een kennisgeving naar de Landelijke Eenheid en Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat kan vervolgens telefonisch aan de meldkamer doorgeven wat zij zien op de camerabeelden op de locatie van het incident. De meldkamer kan niet live meekijken. De centralist gebruik deze informatie om zijn beeld van het incident te controleren. De politiemeldkamer kent overdag een regionale uitgifte en in de avond en nacht een geografische splitsing van de uitgifte over drie districten. Algemene aanrijroutes zijn opgenomen in GIS<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> De CaCo met nachtdienst voert de specifieke (tijdelijke) wegafzettingen in.

De uitgiftecentralist heeft via de C2000 contact met de eenheden op straat omdat niet alle auto's beschikken over een Mobiele Dataterminal (MDT). De collega's op straat melden ter plaatse terug welke actie zij hebben ondernomen. Dit neemt de centralist op in het kladblok in GMS. De status wordt hiermee 'vrij'. De meldkamer politie heeft een eigen 'meldkamer coördinatie gespreksgroep' waarmee de buurregio eventueel kan worden opgeroepen voor bijstand. Door de auto's van de buurregio te laten inschakelen op een specifieke gespreksgroep voor bijstand, kan de centralist communiceren met de eenheden en ze aansturen.

### **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, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen en eventuele brand. De meldkamer werkt hierbij niet volgens een protocol. Wel zijn alle procedures van de brandweer verwerkt in GMS.

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. Dan worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat handmatig doen. Als alle disciplines zijn aangemeld kiest de centralist voor 'uitgifte'. Op dat moment zijn de andere disciplines geïnformeerd. De informatie is dan ook zichtbaar voor de collega centralist.

Het systeem levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel<sup>16</sup>. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Voor de inzet wordt gebruik gemaakt van de statische Kazernevolgordetabel<sup>17</sup>. De centralist die de uitgifte doet controleert het inzetvoorstel. Een alternatief is de 'snelalarmeer'. Bij de snelalarmeer zet de aannameschermcentralist de melding geheel zelf uit. Dit heeft volgens de meldkamer niet de voorkeur omdat er dan geen controle is op de inzetbehoefte en op de juistheid van de ingezette voertuigen.

De Kazernevolgordetabel is afhankelijk van statusinformatie. De voertuigen moeten zelf de juiste status geven via C2000. Bij technische problemen doet de meldkamer dit voor ze. De centralist moet wel altijd nog de status van de auto controleren. Ook de centralist is afhankelijk van het juist statussen van de auto's aangezien vanuit de meldkamer geen zicht is op de exacte locatie van de voertuigen op de kaart van GIS.

Daarna alarmeert de centralist de benodigde eenheden. De informatie ontvangen de eenheden via de portofoon. De brandweerauto's beschikken niet over een MDT. De brandweercentralist doet een voorstel voor de restdekking maar is niet eindverantwoordelijk voor de restdekking.

Een eventuele inzet van een buurregio volgt uit de Kazernevolgordetabel. De eenheid van de buurregio krijgt de melding van de centralist Gelderland-Midden rechtstreeks via de pager. De centralist belt daarna de andere meldkamer om te informeren. De inzet kan ook plaatsvinden via de meldkamer van de buurregio. Die meldkamer moet dan wel eerst persoonlijk worden geïnformeerd omdat GMS niet is gekoppeld, waardoor de andere meldkamer de gegevens niet kan inzien.

---

<sup>16</sup> Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

<sup>17</sup> 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 meldkamer heeft geen zicht op de statusinformatie van eenheden in de buurregio's, tenzij zij het randapparaat op het netwerk van Gelderland-Midden aansluiten. Vanaf de invoering van GSM versie 4.12 is het mogelijk rechtstreeks te alarmeren en status van de voertuigen van de andere regio te zien.

### **Ambulancezorg**

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist (verpleegkundige) met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het aantal slachtoffers, het soort letsel, de aard en de omvang van het ongeval. De MKA Gelderland-Midden werkt met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Er is hierbij geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de intakecentralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralist neemt de informatie op in het reguliere kladblok van GSM. Het voor de andere disciplines afgeschermd medische kladblok gebruikt de meldkamer alleen voor de patiënt specifieke informatie.

De aannamecentralist bepaalt de eerste inzet op basis van een voorstel in GSM. De eenheden worden gealarmeerd via P2000<sup>18</sup>. In de MDT, die gevuld wordt vanuit het GSM kladblok, is voor de ambulance meer informatie beschikbaar. Na de vertrekstatus praat de centralist de ambulance bij of geeft extra informatie via C2000. De ambulance gaat rijden op het moment dat de aannamecentralist dit aangeeft: dit kan tussentijds zijn of na de aanname.

Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GSM automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat op grond van de casus handmatig. Hierdoor wordt de meldingsinformatie ook zichtbaar voor de politie en brandweer.

De uitgiftecentralist controleert de status van de voertuigen omdat deze informatie niet altijd juist is. Regiovreemde auto's zijn inzetbaar voor spoedvervoer mits zij zich melden in de landelijke bruggroep. In de praktijk is deze groep vaak leeg.

De ambulances nemen na afronding van het incident telefonisch contact op met de meldkamer. De centralist zet de status van de ambulance daarna op vrij.

De MKA heeft vijf eenheden beschikbaar voor de regio<sup>19</sup>. Het is aan de uitgiftecentralist om na iedere inzet met behulp van GIS de restdekking weer op orde te maken. Dit kan in de praktijk betekenen dat de centralist vier auto's moet verplaatsen voor een rit van een enkele ambulance.

De centralist kan een melding ook doorbellen naar de auto van de buurregio of een bijstandsverzoek doen via pariter. De meldkamer in de buurregio koppelt de betreffende auto dan aan de melding. Andere regionale MKA's kunnen niet meelesen met de meldingen.

### **3.3. Informatie-uitwisseling**

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Bij de meldkamer politie staan de bijzonderheden voor de dag beschreven in de agenda. De senior kan dit ook mondeling doorgeven. De MKA wisselt informatie uit door middel van Ambuweb, door papieren uitdraaien op de werkvloer en via het infobulletin. Zes keer per jaar heeft de MKA een werkoverleg. Dit wordt gepland in het rooster zodat bijna alle medewerkers aanwezig kunnen zijn.

---

<sup>18</sup> Deze informatieverstrekking is minimaal omdat P2000 meldingen openbaar worden via internet.

<sup>19</sup> De ambulances staan op vaste locaties in de regio.

De brandweercentralist van de eerste dienst deelt tijdens de overdracht mee wat in zijn dienst is opgevallen en loopt staande incidenten, storingen, voertuigen buiten dienst en onderhoudsmeldingen na. Daarbij wordt een checklijst afgevinkt. Tien keer per jaar vindt een werkoverleg plaats. Dit staat gepland in het rooster. Hierbij zijn naast de brandweercentralisten, de coördinator brandweer en het hoofd meldkamer brandweer aanwezig. Informatie wordt ook uitgewisseld via extranet (procedures) en door de multidisciplinaire draaiboeken die fysiek op de tafels liggen.

De GMK kent geen multidisciplinair werkoverleg. Wel vindt iedere drie maanden een CaCo overleg plaats. Tijdens de dienst deelt delen de centralisten van de drie disciplines soms mondeling contextinformatie, naast de informatie die via het kladblok in GMS wordt uitgewisseld.

Omdat binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de ambulancezorg in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. Medische informatie wordt door de MKA doorgezet als de inschatting van de meldkamer is dat andere disciplines deze informatie ook nodig hebben. Op de werkvloer is vertrouwen over en weer om informatie te delen. De centralisten werken volgens de best practice. Dit kan ook betekenen dat men mondeling overlegt. De politie en de brandweer zijn tevreden over de deling van de medische informatie en de MKA is tevreden over de samenwerking met de politie. Een voorbeeld is dat in het geval van een overlijden de meldkamer politie wacht met handelen totdat de informatie van de schouwarts is gedeeld (natuurlijk of niet natuurlijk overlijden). De disciplines geven aan dat zich nooit problemen hebben voorgedaan ten aanzien van wat de andere disciplines meekrijgen aan informatie bij een melding.

## **4. Beheer meldkamer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdeling beheer van de GMK Gelderland-Midden beheert de eigen informatie systemen. De afdeling is daarbij verantwoordelijk voor het functioneel beheer en de inrichting van de software systemen ten behoeve van de koppelingen met andere toepassingen. De afdeling beheer beheert daarnaast alle communicatiemiddelen, verzorgt de eerstelijns storingen en vervangingen van hardware en software in het multidisciplinaire domein. ICT van VGGM beheert specifieke Brandweer en Ambulance voorzieningen, zoals de kantoor applicaties VGGM, het digitale gevaarlijke stoffenboek, het weerbeeld en de lichtkrant voor P2000.

De infrastructuur waar de systemen op draaien is in beheer bij de Meldkamer Oost-Nederland (MON)<sup>20</sup>. De verantwoordelijk voor de techniek ten behoeve van de infrastructuur van het meldkamerdomein valt dus onder de MON<sup>21</sup>. De MON levert de apparatuur en software voor de infrastructuur van het meldkamer domein. De MON levert ook de bijhorende diensten zoals beheer, onderhoud, vernieuwingen en storingen. Met de MON is daartoe een SLA afgesloten waarin een responsetijd van 24/7 maximaal 30 minuten is opgenomen. De afdeling beheer heeft regelmatig overleg met de MON. Sinds de overdracht aan taken aan de MON vinden 50% minder storingen plaats en is de doorlooptijd korter volgens de medewerkers van beheer.

---

<sup>20</sup> De Meldkamer Gelderland-Midden zal in de toekomst worden samengevoegd met de andere drie meldkamers in Oost-Nederland en worden ondergebracht bij de MON te Apeldoorn.

<sup>21</sup> In 2013 maakte de GMK Gelderland-Midden een overstap van beheer door het meldkamerdienstencentrum (voormalig vtsPN) naar het ICT-platform van de MON.

Facilitaire zaken lopen via het facilitair bedrijf van de politie. Het gaat dan om de organisatie van de noodstroomvoorziening, het intern aangelegde UTP-netwerk en het glasvezel netwerk.

De afdeling beheer heeft met de drie disciplines de afspraak 24/7 operationeel te zijn met een beschikbaarheidspercentage van meer dan 95% (gelijk aan dat van de MON).

### **Leveranciersmanagement**

De meldkamer heeft verschillende supportcontracten met leveranciers afgesloten. Eigen leveranciersselectie vindt onder andere plaats op basis van ervaringen van meldkamers in andere regio's. Voor het OMS systeem (Siemens), de communicator (Firma Respond), voice-logging (EAL) en CityGis selecteerde de afdeling beheer zelf de leveranciers. De inhoud van SLA's met zelf gekozen leveranciers zijn gebaseerd op de SLA met de MON en op de diverse SLA's die zijn afgesloten met het MDC.

Het OMS systeem wordt geleverd door Siemens, inclusief software en hardware. Contractueel is vastgelegd dat bij uitval van de GMK Gelderland-Midden Siemens de OMS meldingen via hun helpdesk overneemt. Tijdens een uitwijk<sup>22</sup> van de GMK treedt dus de meldkamer van Siemens SC op als uitwijk meldkamer voor het OMS systeem.

Alle diensten op het gebied van telecom voor de meldkamer lopen via KPN. Afspraken ten aanzien van die diensten zijn vastgelegd in een SLA. KPN rapporteert hoe zij voldoet aan de eisen die zijn opgenomen in de SLA. De afdeling beheer bespreekt incidenten met KPN. Op de diensten zit 24/7 service door KPN. Ten aanzien van de te halen doelstelling voor wat betreft telecom (een beschikbaarheid van 99,9% voor zowel 1-1-2 als voor 0900-8844) wordt maandelijks gerapporteerd aan de liaison van het MDC en aan het hoofd meldkamerbeheer MON. Voor de arbi beschikt de meldkamer naast een 24/7 contract over een directe ingang bij KPN via een business support desk.

Tele-2 is verantwoordelijk voor het beheer van het externe netlijnverkeer van de politie. De arbi van de politie maakt gebruik van een DPNSS koppeling met de PABX (Philips Sopho) van de politie zodat vanaf de arbi verkort (viercijferig) gekozen kan worden. Ook het netlijnverkeer van de Philips Sopho valt onder Tele-2. Tele-2 kent een 24/7 service. Brandweer en ambulance maken gebruik van een andere DPNSS die gekoppeld is aan hun eigen PABX (Alcatel).

Voor de landelijke leveranciers van 1-1-2, GMS, C2000, NL-Alert en de arbi geldt 24/7 ondersteuning en een responsetijd van maximaal 1,5 uur.

Incidenten worden door middel van een evaluatie rapport in een mondeling overleg met de leveranciers besproken. Op basis van de bespreking worden indien nodig afspraken gemaakt over hoe een en ander in de toekomst beter kan worden aangepakt.

## **4.2. Inrichting management van de dienstverlening**

---

<sup>22</sup> 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).

De afdeling beheer werkt sinds kort op basis van de methode ITIL<sup>23</sup>. Medewerkers zijn hiervoor nog niet opgeleid. Daarnaast werkt de afdeling met het registratiesysteem Topdesk<sup>24</sup>. In Topdesk worden alle problemen, wijzigingen en changes bijgehouden. Als sprake is van een grote wijziging wordt in Topdesk een project aangemaakt. Maandelijks worden registraties in Topdesk in het werkoverleg besproken.

In de SLA met de MON zijn afspraken opgenomen ten aanzien van zogenoemde 'changes' en het daarbij beschikbaar zijn van de basisinfrastructuur van de centralist. De afdeling beheer heeft geen interne changeprocedure. Als standaardregel geldt dat geen changes worden doorgevoerd tijdens piekmomenten in de meldkamer.

### **Incidentenproces**

Wanneer zich een ICT storing voordoet kijkt de centralist eerst of hij op een andere werkplek kan werken. Wanneer dat niet het geval is belt de centralist direct de afdeling beheer om het incident zo snel mogelijk te verhelpen. Overdag is beheer aanwezig en altijd beschikbaar. 's Nachts heeft de afdeling beheer piket. Volgens centralisten functioneert de ICT in het algemeen goed, ondanks de oude apparatuur zijn er weinig storingen.

Bij gebreken in de telecom gaan de leidinggevenden die dienst hebben op basis van landelijke protocollen direct over tot actie. Escalatie ten aanzien van telecom vindt plaats richting de business support desk van KPN (zie hierboven), alwaar de storing direct wordt opgepakt. Over de afhandeling van incidenten wordt gerapporteerd in het melding/registratiesysteem TOPdesk. Het aantal incidenten op het gebied van telecom ligt op ongeveer zes per jaar. Volgens de afdeling beheer is dit weinig gezien het intensieve gebruik van de infrastructuur.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De risico's zijn deels benoemd in de uitwijkprocedure. De uitwijkprocedure is daarop gebaseerd. De risico's zijn volgens eigen zeggen van de meldkamer, niet geïnventariseerd anders dan het continuïteitsplan van de Veiligheidsregio. Er heeft een ziekte inventarisatie plaatsgevonden in de veiligheidsregio, evenals een arbo technisch onderzoek en een lucht kwaliteit onderzoek.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid**

#### **Status ICT**

De status van de ICT is volgens eigen zeggen goed. Een aantal systemen (C2000, GMS-hardware) is binnenkort afgeschreven. In het licht van de LMO wordt momenteel alleen vervangen indien dit echt niet anders kan.

#### **Redundantie**

Voor wat betreft de infrastructuur van de telecom is sprake van gescheiden invoer. Twee invoerkabels van de KPN, evenredig verdeeld, komen op verschillende fysieke plaatsen het gebouw binnen. Als door een storing geen meldingen meer binnen komen (de arbi werkt bijvoorbeeld niet meer) dan valt de MKA en meldkamer brandweer terug op vaste telefoons met analoge verbinding (circa 20). Op dat moment verzoekt de meldkamer aan de landelijke eenheid de mobiele 1-1-2 door te zetten naar 026-3555555. De politie werkt met een ISDN-bundel en niet met de analoge lijnen. Bij uitval werkt dit niet omdat er geen voorziening is getroffen. Vlak voor het inspectie onderzoek vond een arbi storing plaats. De huidige arbi lijkt gevoeliger te zijn voor storingen dan de vorige.

---

<sup>23</sup> ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

<sup>24</sup> Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

Op het gebied van ICT heeft de GMK voor de meeste systemen een back-up. Bij een storing in het brandmeldsysteem heeft Siemens een back-up en zal Siemens de melding via de telefoon doorgeven.

### **Piekbelasting**

Voor de vaste 1-1-2 beschikt de meldkamer over zes lijnen. Deze komen binnen in het Politie Servicecentrum. Het PSC zet deze door naar de betreffende meldkamer. De zevende beller komt in een wachtrij. Deze wachtrij bedraagt maximaal zes bellers. Daarna krijgt de beller een ingesprektoon te horen. Indien sprake is van piekbelasting worden alle tafels met een 1-1-2 aansluiting bezet. 1-1-2-nummers zijn apart herkenbaar.

De volgorde van opnemen op de meldkamer is: eerst 1-1-2 (andere lijnen worden eventueel in de wacht gezet), dan het 026-nummer van de meldkamer (lijn onder de 1-1-2) en tot slot andere huislijnen (aparte lijnen voor onder andere de OVD en de kazerne).

Wanneer het Politie Service Centrum telefoontjes wil doorzetten naar de meldkamer en alle lijnen bezet zijn, vallen die telefoontjes momenteel weg terwijl ze terug zouden moeten komen bij het Servicecentrum. Dit is in onderzoek.

In het geval van een overloop van meldingen nemen de disciplines geen meldingen aan van elkaar. Bij uitzondering wijkt de GMK in overleg hiervan af. Bij extreme drukte (meestal storm) ondersteunen de centralisten van de MKA en de politiecentralisten de brandweer met het aannemen van meldingen. Als meerdere meldingen over hetzelfde incident binnen komen, noteert de centralist de gegevens zodat later kan worden terug gebeld. Ook het Politie Service Centrum kan worden ingezet bij extreme drukte.

### **Uitwijkprocedure**

De uitwijkprocedure staat beschreven in de 'procedure uitwijk gemeenschappelijke Meldkamer Gelderland-Midden.' Op de werkvloer is voor de centralisten een beschrijving van de uitwijkprocedure beschikbaar. De GMK kan voor de uitwijk terecht bij de Meldkamer Gelderland-Zuid. Per discipline gaan twee centralisten en de CaCo naar de GMK Gelderland-Zuid in Nijmegen. Het vervoer voor de centralisten is geborgd. Tijdens het aanrijden wordt geregeld dat de centralisten direct plaats kunnen nemen aan de meldkamertafels en kunnen werken met de systemen. De centralisten werken tijdens een uitwijk in de zogenaamde productieomgeving van GMS met koppelingen naar onder andere P2000. Een deel van de C2000 gespreksgroepen is vanuit Nijmegen beschikbaar. Niet alle systemen zijn 100% benaderbaar omdat maar één keer per week een update van het systeem plaatsvindt<sup>25</sup>. Inmiddels zou met de MON wel een volledige uitwijk mogelijk kunnen zijn omdat de techniek in Arnhem volledig aansluit bij die van de MON. Daarom zal de uitwijkregeling op den duur misschien worden aangepast.

De GMK oefent jaarlijks met de uitwijk (het is twee keer geoefend) en test meerdere keren paar jaar 'droog'.

### **Energievoorziening, locatie en beveiliging**

De GMK beschikt over een dieselaggregaat die de meldkamer voor twee á drie dagen van stroom van voorzien. De aggregaat is geplaatst in de kelder van het gebouw. Iedere week wordt de aggregaat gestart en gecontroleerd. De GMK heeft afspraken gemaakt over de brandstof

---

<sup>25</sup> Arnhem en Nijmegen zijn niet honderd procent uitwijk van elkaar. Als er in Arnhem een aanpassing is gedaan in een systeem als Pancras, dan kan het zijn dat die aanpassing tijdens de uitwijk in Nijmegen nog niet is doorgevoerd. Er is namelijk maar een keer per week een update van dit systeem. De meldkamer redt het wel bij een uitwijk.



aanvulling. De meldkamer kan ook gebruik maken van aggregaten van de brandweer. Tevens is een dubbele UPS<sup>26</sup> configuratie aanwezig (twee gescheiden technische ruimten).

Bij de positionering van de GMK is niet specifiek gekeken naar de locatie. De GMK is gehuisvest in een voormalige sportzaal en een politiegebouw. De keuze van de locatie had vooral te maken met de beschikbare oppervlakte en de hoogte van het gebouw.

De GMK is gevestigd in een gebouw van de politie waarvan de MKA en brandweer huurder zijn. De bewaking is in handen van de politie. Het politiegebouw en de GMK zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers. Het pand heeft een eigen ingang voor geautoriseerde pasjes. De GMK in het pand heeft een nog hoger autorisatieniveau. Bedrijven die werkzaam zijn in het pand worden altijd begeleid of zijn gescreend. De bewaking vindt plaats door de politie.

De technische ruimte is alleen toegankelijk voor personeel van de afdeling beheer. Wanneer bedrijven werkzaamheden in deze ruimte moeten uitvoeren gebeurt dit onder toezicht van een medewerker van de afdeling beheer. De afdeling facilitair is verantwoordelijk voor de beveiliging.

---

<sup>26</sup> 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.