

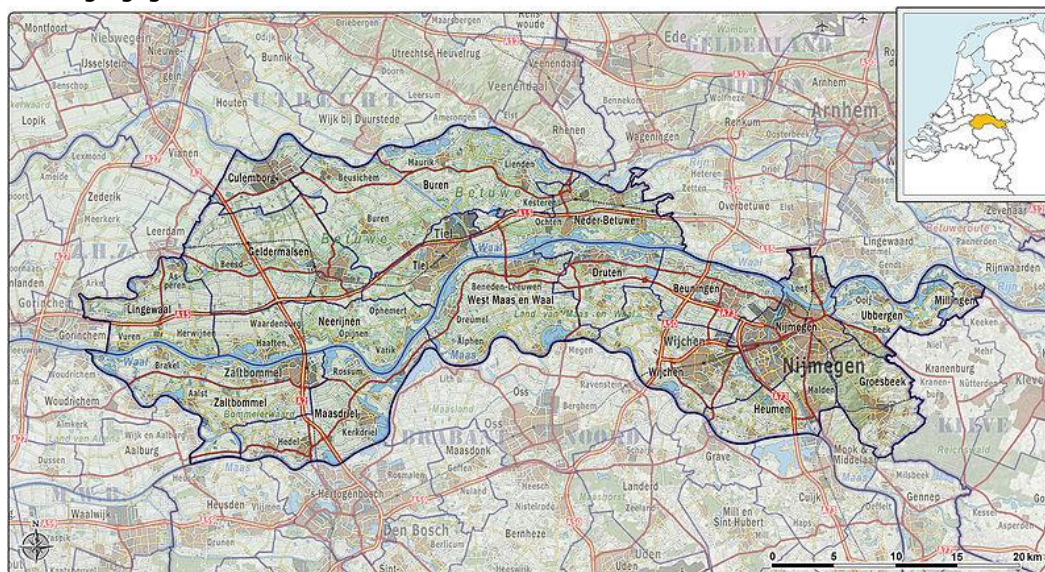
Meldkamer Gelderland-Zuid

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Gelderland-Zuid 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 (GMK) bevindt zich in Nijmegen en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Gelderland-Zuid (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 Gelderland-Zuid. Veiligheidsregio Gelderland-Zuid, indeling van gemeenten (2012).

Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Gelderland-Zuid

¹ Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Gelderland-Zuid.

Locatie meldkamer	Nijmegen
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)	Gelderland-Zuid
Oppervlak verzorgingsgebied	1038,8 km ²
Aantal inwoners	528.400
Bevolkingsdichtheid	509 inwoners/km ²
Aantal gemeenten	18
Regioprofiel	Het gebied van de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid kenmerkt zich door de aanwezigheid van drie grote vaarwegen Neder-Rijn, Waal en Maas en diverse snelwegen. De regio heeft voornamelijk een landelijk karakter, met land-, vee- en fruitteelt. Alleen het oosten van de regio rondom Nijmegen heeft een stedelijk karakter.
Risico's	De veiligheidsregio bevat met de Waal de belangrijkste transportader over water in Nederland. Het vervoer van goederen en grondstoffen, waaronder ook gevaarlijke stoffen, tussen Europoort en Duitsland gebeurt over deze rivier. Dat vervoer gebeurt ook over de snelwegen en het spoor. Daarnaast kent de regio een aantal BRZO-bedrijven, zoals bijvoorbeeld Recticel, TWO, PPG en SACHEM. Risico's zijn onder meer overstromingsgevaar, ongelukken met gevaarlijke stoffen (rivier- en wegtransport) en bosbranden (rondom Groesbeek).

Bron: <http://www.vrgz.nl/media/21878/regionaal%20beleidsplan%20vrgz.pdf>

1.2. Aantal meldingen

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

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Gelderland-Zuid 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	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	4.504	7.238	4.715	954	1.282	625	5.281	5.764	3.468	33.831
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar	10.561	17.735	9.811	2.284	2.248	998	25.052	18.454	8.297	95.440
Totaal	15.065	24.973	14.526	3.238	3.530	1.623	30.333	24.218	11.765	129.271

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 gemeenschappelijke meldkamer (GMK) is één van de vijf sectoren van de veiligheidsregio Gelderland-Zuid (VRGZ). In twee multidisciplinaire overlegorganen wordt regelmatig gesproken over de gemeenschappelijke meldkamer: het Directieteam Veiligheid (DTV) en de Regiegroep Gemeenschappelijke Meldkamer.

Het DTV bestaat uit de Algemeen Directeur Veiligheidsregio, de Coördinerend Gemeentesecretaris, de Directeur Publieke Gezondheid en de Districtschef Politie. De bestuurssecretaris en het hoofd van het veiligheidsbureau zijn aanwezig in hun rol van adviseur.

De Regiegroep Gemeenschappelijke Meldkamer bestaat uit de Directeur Regionale ambulancevoorziening, de Regionale brandweercommandant, de vertegenwoordiger districtsleiding politie Gelderland-Zuid en het Hoofd Veiligheidsbureau. De Regiegroep Meldkamer bereidt stukken voor ten behoeve van het DTV of de directie VRGZ.

De huidige GMK heeft geen directeur. Tot 2012 kende de GMK een hoofd. Daarna is de aansturing van de meldkamer terug gegaan naar de drie disciplines. Iedere discipline heeft een eigen hoofd meldkamer en de afdeling ICT heeft een hoofd ICT-GMK. De hoofden meldkamer leggen verantwoording af binnen de eigen organisatie. Een multidisciplinair coördinator GMK houdt zicht op de multidisciplinaire samenwerking. Deze multidisciplinair coördinator heeft geen bevoegdheden richting de disciplines maar zit wel het MT GMK voor. Daarnaast fungeert hij als een soort tussenpersoon richting de directie van de veiligheidsregio. Op dit moment vervult het hoofd van het Veiligheidsbureau, één van de sectoren van de VRGZ, de rol van multidisciplinair coördinator.

De meldkamer van de politie valt onder de kwartiermaker DROC Oost-Nederland van de (nog definitief in te richten) DROC van de regionale eenheid Oost-Nederland.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de sector GMK binnen de VRGZ. De meldkamer brandweer staat onder leiding van het hoofd meldkamer brandweer. Daarboven staat de regionaal commandant brandweer.

De sector Regionale Ambulancevoorziening (RAV) is onderdeel van de VRGZ. De RAV bestaat uit een ambulancedienst en een meldkamer ambulancezorg (MKA). De operationele sturing van de MKA vindt plaats door het hoofd MKA, onder verantwoordelijkheid van het sectorhoofd RAV. Daarboven staat de directeur RAV, binnen de directie van de VRGZ tevens portefeuillehouder meldkamer. Overleg vindt plaats in de Regiegroep GMK.

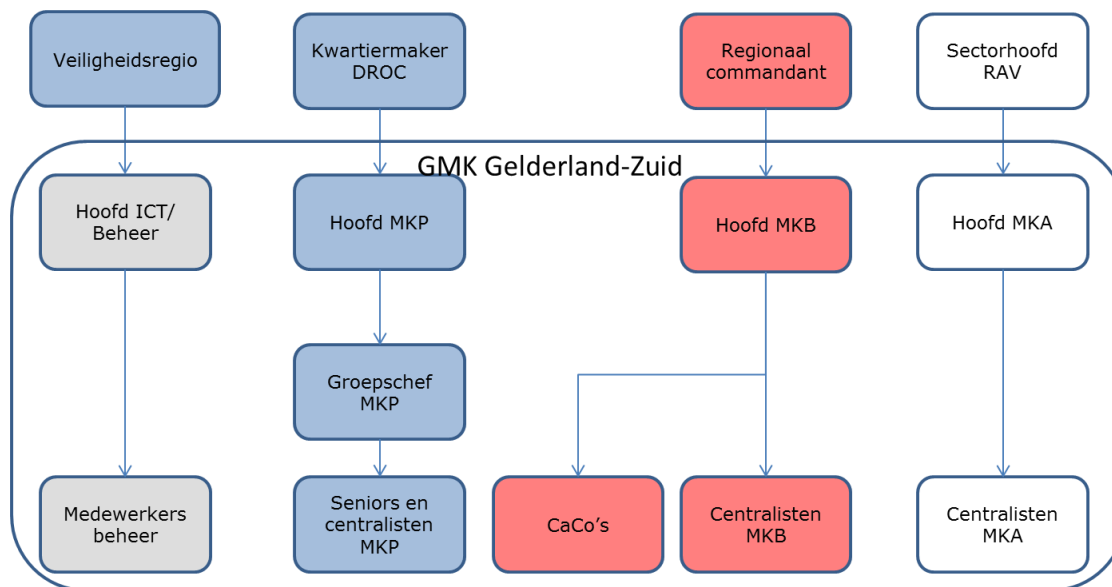
1.4. Inrichting en verantwoording

In de GMK zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en ambulancezorg gevestigd. Het MT van de GMK bestaat uit de hoofden van brandweer, ambulancezorg, politie en ICT/beheer en de multidisciplinair coördinator. Het MT GMK vindt eenmaal per week plaats en wordt voorgezeten door de multidisciplinair coördinator. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

Politie

Het hoofd van de meldkamer politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie (zie figuur 2). Onder het hoofd meldkamer valt een groepschef. De groepschef is de operationeel leidinggevende. Boven het hoofd staat zowel de districtschef Gelderland-Zuid als de kwartiermaker DROC Oost-Nederland. Het hoofd van de meldkamer politie maakt deel uit van het MT van het DROC i.o. in Oost-Nederland. Hij heeft een financieel mandaat voor de meldkamer politie.

De meldkamer politie rapporteert over landelijke prestatienormen. De afdeling ICT/beheer zorgt voor de beschikbaarheid van data uit de systemen voor deze rapportages. De eenheid Oost-Nederland stelt vervolgens de rapportages op.



Figuur 2: Organogram van de GMK Gelderland-Zuid.

Brandweer

Het hoofd meldkamer² brandweer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de brandweercentralisten. Hij rapporteert in een maandelijks werkoverleg aan de regionaal commandant die verantwoordelijk is voor de sector brandweer van de VRGZ. Het hoofd meldkamer brandweer is tevens leidinggevende van de Caco's. Over de CaCo rapporteert het hoofd meldkamer brandweer iedere maand in een werkoverleg aan de directeur RAV/portefeuillehouder GMK.

De meldkamer heeft een dataverbinding met de VRGZ. De meldkamer geeft aan dat wordt gewerkt aan een tool waarmee prestaties meetbaar en inzichtelijk worden³. Daarnaast monitort het hoofd meldkamer zelf gesprekken door steekproefsgewijs mee te luisteren met zijn portofoon.

Ambulancezorg

Het hoofd MKA is operationeel leidinggevende en verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing. De RAV monitort zelf op de landelijk gestelde normen, zoals aanrijtijden. Een daarvoor aangestelde medewerker van de RAV analyseert de resultaten. Het hoofd MKA neemt deel aan bij het MT RAV als adviseur.

ICT/Beheer

De afdeling beheer is een zelfstandige kolom en valt organisatorisch onder de veiligheidsregio. De afdeling bestaat uit vertegenwoordigers van alle disciplines. De medewerkers van ICT/Beheer staan onder leiding van het hoofd ICT/Beheer. Het hoofd Beheer heeft het plaatsvervangend hoofd Beheer (op papier één van de beheerders) gemandateerd als operationeel leidinggevende. Het hoofd Beheer is nog wel verantwoordelijk voor financiën en personeelszaken en faciliteert de

² Ten tijde van het inspectieonderzoek was sprake van een interim hoofd brandweer.

³ Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat dit inmiddels is gerealiseerd.

verantwoordingslijn binnen de veiligheidsregio. Het plaatsvervangend hoofd Beheer legt in het MT GMK verantwoording af over de diensten van de afdeling Beheer. De afdeling Bbeheer legt niet rechtstreeks verantwoording af aan de politie.

Beheer stelt niet structureel rapportages op maar houdt wel met Topdesk storings en trends bij. Relevante storings worden besproken in het MT.

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

Het hoofd meldkamer politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer. Onder het hoofd valt de groepschef. Hij is als operationeel leidinggevende belast met de bezetting en personele zaken. Op de meldkamer zijn centralisten werkzaam die zowel aanname als uitgifte kunnen doen. Op de meldkamer werkt een aantal 'combicentralisten' die afwisselend één maand als centralist op de meldkamer werken en vervolgens een maand als hoofdagent op straat. Op de meldkamer zijn tevens senior centralisten werkzaam. De taak van de senior is het functioneren als inzetcoördinator. Daarnaast coacht een senior de centralisten en zorgt hij voor de kwaliteitszorg en voor de evaluatie van incidenten. Uitgifte en aanname zijn gescheiden maar elke centralist kan beide. 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)	Leidinggeven de (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie	25	1 hoofd 1 groepschef (persoon)	20 centralisten waarvan 8 combicentralisten (personen) 4 senioren (personen)	Aangifte en uitgifte Coördinerend, eventueel aanname	Politie
Brandweer	12,3	1 hoofd	11,3 centralisten	Aangifte en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	15,3	1 hoofd	14,3 centralisten	Aangifte, uitgifte en B-vervoer	Veiligheidsregio
CaCo	6,4	1 hoofd (telt bij brandweer mee)	6,4 CaCo	Coördinatie en inhoudelijke portefeuilles	Veiligheidsregio
ICT/Beheer	8	1 hoofd	8		Politie (5) en Veiligheidsregio (3)

Brandweer

Op de meldkamer brandweer is buiten de kantooruren geen directe aansturing op de werkvloer. Alle centralisten voeren dezelfde werkzaamheden uit. De processen aanname en uitgifte zijn niet gescheiden. Het merendeel van de brandweercentralisten is actief als vrijwilliger bij de brandweer.

Ambulancezorg

Ook op de MKA is buiten de kantooruren geen directe aansturing op de werkvloer aanwezig. De centralisten verrichten allen dezelfde werkzaamheden, hoewel doorgaans eenzelfde persoon de planning van B-vervoer uitvoert. Alle centralisten zijn verpleegkundig geschoold, behalve één persoon die nog in opleiding is tot verpleegkundige en in afwachting van de opleiding centralist

meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg. Aannee en uitgifte zijn gescheiden processen.

CaCo

Voor invulling van de CaCo-functie is 6,4 fte beschikbaar. Een aantal CaCo's moet de opleiding met het examen nog volgen. Tijdens een opgeschaalde situatie is de CaCo de operationeel leidinggevende op de gemeenschappelijke meldkamer. Daarnaast hebben de CaCo's een portefeuilleverdeling gemaakt van de grote multidisciplinaire onderwerpen.

ICT/Beheer

De afdeling beheer bestaat uit acht personen, exclusief hoofd beheer. Drie medewerkers zijn in dienst bij de veiligheidsregio, vijf bij de politie. Binnen de afdeling bestaat een onderscheid in de aandachtsgebieden GMS, C2000, netwerk en infrastructuur en hardware. Alle medewerkers hebben dezelfde basistaken maar ieder heeft daarnaast een of meerdere specialismen.

2.2. Calamiteitencoördinator

De CaCo is een zogenaamde ontkleurde en vrijgestelde functie. De CaCo heeft op basis van door alle disciplines in GMS gezette informatie het totaaloverzicht. Op basis van die informatie kan nog extra materiaal gezocht worden zoals dynamische camerabeelden, kaartmateriaal en een netwerkanalyse. De CaCo maakt daarmee een integraal multidisciplinair meldkamerbeeld. Mocht een incident de potentie in zich hebben om tot een GRIP te leiden, dan kan de CaCo al een activiteit in LCMS aanmaken. De CaCo houdt zicht op inzet van crisiscommunicatiemiddelen en alarmering. Wanneer een incident daadwerkelijk een GRIP-status krijgt heeft de CaCo de operationele leiding en voert de CaCo de regie op het informatiemanagement totdat die rol in het CoPI of ROT wordt overgenomen.

De CaCo's vallen direct onder het hoofd MKB. De CaCo heeft mandaat vanuit de VRGZ. Naast de taak tijdens GRIP-incidenten hebben alle CaCo's inhoudelijke portefeuilles waarmee zij een belangrijke bijdrage leveren aan de multidisciplinaire kwaliteitszorg in de meldkamer. Het is de bedoeling dat de CaCo 24/7 boven de sterkte wordt ingeroosterd voor zijn CaCo-taak en neventaken, zoals de voorbereiding van evenementen, multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen, specifieke thema's, planvorming, rondleidingen en dergelijke. In de praktijk is het niet mogelijk 24/7 een vrijgestelde CaCo op de werkvloer te hebben⁴. In dat geval geldt een piketregeling.

2.3. Bezetting

Politie

De bezetting is drie centralisten voor de dagdienst, vier voor de avonddienst en drie voor de nachtdienst (zie tabel 4). Op vrijdag en zaterdag is er van 18:00 tot 03:00 uur een extra dienst voor de aanname. De meldkamer probeert tijdens iedere dienst een senior aanwezig te laten zijn maar dit lukt niet altijd. De uitgifte is gescheiden voor de gebieden 'De Waarden' en 'Nijmegen/Tweestromenland'. Centralisten kunnen een gehele dienst aanname of uitgifte doen. Roulatie wordt momenteel overwogen. De verwachting is dat dit op korte termijn wordt doorgevoerd.

De meldkamer geeft aan dat er voldoende mensen zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden maar dat de roosterdruk wel hoog is in verband met ziekteverzuim. Centralisten werken wel eens

⁴ Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat het recent mogelijk is 24/7 een vrijgestelde CaCo aanwezig te hebben.

over. Combi-centralisten die afwisselend executieve diensten draaien en als centralist optreden, kunnen de druk opvangen. De meldkamer politie kent geen piket.

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

Tijdsblok (uur)	Politie *	Brandweer	Ambulancezorg
06:45 - 14:45	3	2	3
14:45 - 22:45	4	2	2
22:45 - 06:45	3	2	2

* De senior zit meestal in de sterkte, soms erboven.

Brandweer

De minimumbezetting is twee centralisten per dienst. De meldkamer brandweer kent doordeweeks reservediensten om verlof en ziekte op te vangen, om op te leiden en te oefenen, voor medezeggenschap en tal van andere ondersteunende activiteiten. De aannames en uitgaves zijn op de meldkamer brandweer geïntegreerde processen. De uitgave vindt centraal plaats. De meldkamer brandweer heeft vier centralisten uit andere regio's in dienst op basis van een nul-urencontract. Bij acute ziekte of drukte belt de meldkamer de derde (piket)centralist. Deze is 24/7 beschikbaar. Momenteel is de bezetting naar eigen zeggen krap.

Ambulancezorg

Door de week in de dagdienst zijn op de MKA drie centralisten werkzaam. Tijdens alle overige diensten zijn twee centralisten aanwezig. Aannames en uitgaves zijn gescheiden processen. Per dienst voert een medewerker een vaste taak uit. Tijdens de nachtdienst is één centralist op piket ten behoeve van opschaling bij calamiteiten. Bij de andere diensten roept de meldkamer centralisten op vrijwillige basis op. De meldkamer geeft aan dat er onvoldoende personeel is om de bezetting te realiseren door een hoog verloop van personeel en langdurige ziekte. Daarom maakt de MKA veel gebruik van uitzendkrachten, voornamelijk via Ambucare.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Het inwerktraject duurt ongeveer zes maanden. Een nieuwe centralist zit de eerste drie maanden boven de sterkte en start met het leren gebruiken van de systemen. Daarna wordt de centralist één maand aan een ervaren centralist gekoppeld. Onder begeleiding begint de medewerker met het aannemen van de verbindingen. Vervolgens leert hij de aannames uit te voeren en later ook de uitgaves. De werkbegeleider beoordeelt de nieuwe medewerker. Na het inwerktraject neemt de centralist niet deel aan de reguliere centralistenopleiding van de Politieacademie.

Oefenen

Wegens capaciteitsproblemen kunnen centralisten niet aanhaken bij trainingen die vanuit de politie worden aangeboden. De wens van de meldkamer is dat vaker oefeningen en trainingen kunnen worden bijgewoond. Bijscholing vindt niet plaats.

Brandweer

Inwerken

De meldkamer brandweer heeft een inwerkprogramma van ongeveer drie maanden. Nieuwe centralisten hebben een eigen leer-werkplekbegeleider. Gedurende één maand leert de nieuwe medewerker de systemen en processen kennen. Daarna draait de medewerker één maand boven de formatie mee. Aan het eind van het inwerktraject vindt een toets plaats.

Oefenen

De OTO-coördinator van de brandweer oefent ongeveer twee à drie keer per maand één op één met medewerkers. Centralisten kunnen hiervoor zelf input leveren. Vaak komt in het maandelijkse werkoverleg één casus aan bod. Er is een oefenbeleidsplan met onderwerpen, oefenkaarten en activiteiten die geoefend moeten worden. Op rustige momenten kunnen centralisten zelf oefenen met onderdelen uit dit plan.

Ambulancezorg

Inwerken

Een nieuwe centralist wordt gekoppeld aan een werkbegeleider en aan de hand van een inwerkhandboek ingewerkt. De medewerker maakt eerst kennis met de werkvloer en kijkt mee. Daarnaast volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg (circa 6-7 maanden lang 1 à 2 dagen per week). Na acht of negen maanden kan een nieuwe medewerker zelfstandig werken. De meldkamer herziet op dit moment het inwerkhandboek op de nieuwste opleidingseisen samen met de meldkamer Gelderland-Midden.

Oefenen

De meldkamer beschikt voor twee dagen in de week over een eigen opleidingscoördinator. Deze coördinator organiseert de noodzakelijke beroepsspecifieke opleidingen en de monodisciplinaire oefeningen. De Regionale Opleidingscoördinator organiseert trainingen, zoals een communicatietraining op agressie.

Multidisciplinair oefenen

De disciplines nemen deel aan multidisciplinaire oefeningen. De CaCo is verantwoordelijk voor de multidisciplinaire oefeningen. De frequentie wordt zo gekozen dat iedere centralist één multidisciplinaire oefening en één fallback⁵-oefening meedraait.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemeen

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

Het takenpakket van de meldkamer Gelderland-Zuid 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 reguliere taken verzorgt de meldkamer van de brandweer de alarmeringen voor het waterschap en de alarmeringen bij opschaling. De MKA verzorgt de alarmering van dienstdoende medische beroepsbeoefenaren (waaronder verloskundigen).

⁵ Fallback is 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.

3.2. Werkprocessen⁶ aan de hand van een casus⁷

Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen indirect bij de disciplines binnen via de meldkamer van de Landelijke Eenheid in Driebergen. Het PSC neemt overdag de 1-1-2 lijnen van vaste telefoons aan en verbindt door naar de discipline waarvoor deze bestemd is. 's Nachts is het PSC dicht en komen 1-1-2-meldingen rechtstreeks binnen bij de GMK. Iedere discipline heeft twee tafels waarop 1-1-2 meldingen kunnen binnen komen. Meestal neemt de politie de meldingen 's nachts aan.

Politie

Voordat de 1-1-2 melding binnenkomt op de meldkamer maakt het PSC een geografische schifting. Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding op de betreffende meldkamertafel 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. Bij het aannemen van de melding kan de centralist gebruik maken van verscheidene protocollen in GMS. De centralist moet daartoe doorklikken op een hyperlink om het volledige rijtje vragen te krijgen horende bij de procedure. 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. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelezen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste op basis van de status informatie in GIS⁸ welke politie-eenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Alle politievoertuigen zijn zichtbaar in GIS. Het beeld wordt elke 30 seconden bijgewerkt. Het systeem genereert een inzetvoorstel maar de uitgiftecentralist bepaalt uiteindelijk zelf wie er naar het incident gaat. In overleg met de meldkamer uit de buurregio mag de centralist ook die eenheden inzetten. In GIS staan afwijkende verkeerssituaties die van belang zijn voor het bepalen van de aanrijroutes (ingevoerd door de afdeling beheer). Als een bepaald district door inzet van de eenheden leeg raakt, herpositioneert de centralist auto's.

Via P2000 alarmeert de uitgiftecentralist de eenheden. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat. De auto's hebben geen MDT (Mobiele Data Terminal). De eenheden statussen zelf bij zowel het ter plaatse komen als bij de afronding van een incident. Vaak geven de eenheden tevens mondeling de status door. De centralist attendeert de eenheden als zij vergeten te statussen.

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

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

centralist informatie over de exacte locatie, het aantal betrokken en soort voertuigen, het aantal slachtoffers, beknellingen en over de eventuele brand. De centralist gebruikt geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in aannamescherm en het kladblok in GMS. Hij voegt op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Soms helpt het systeem bij het afhandelen van het incident: bij een afgesloten oprit verschijnt een informatiebalkje in GMS op, zodat de wegafsluiting duidelijk zichtbaar op het scherm komt. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Door de andere kolommen te selecteren wordt het kladblok ook zichtbaar voor de politie en ambulance. GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De eenheden zijn zichtbaar in GIS. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel⁹ en controleert het inzetvoorstel. Wegstremmingen staan in het systeem (ingevoerd door de afdeling beheer). De intake en de uitgifte vinden geïntegreerd plaats bij één centralist. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via C2000 over het incident. De eenheid kan via de MDT in de auto meekijken met de meldingsinformatie.

De eenheden statussen zelf bij de afronding van het incident. Na afloop van een incident maakt de eenheid een sitrap (situatierapportage).

De centralist heeft geen zicht op de eenheden van de buurregio. Met de buurregio zijn afspraken gemaakt over het inzetten van hun korpsen, bijvoorbeeld de korpsen in Oosterhout en Zetten. De meldkamer Gelderland-Midden krijgt dan een melding in GMS. De centralist van Gelderland-Zuid neemt daarna telefonisch contact op met de meldkamer brandweer.

De pelotonscommandant logistiek bewaakt bij grote incidenten de restdekking in samenspraak met de meldkamer. Bij kleine incidenten doet de centralist dit zelf. De informatie wordt dan wel doorgegeven aan de OvD.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding, begint de centralist ambulancezorg met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over bijvoorbeeld de exacte locatie, het telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel. De MKA werkt met NTS (Nederlands Triage Systeem). De centralist voert de melding in NTS in waarna de te stellen vragen vanzelf openklappen. De urgentie en het uitrukadvies volgen uit de antwoorden op de vragen. De uitgiftecentralist geeft de rit uit via P2000. Hij houdt hierbij rekening met eventuele verkeersinformatie die in het systeem is opgenomen door de afdeling beheer. De ambulanceverpleegkundigen zien meldingsinformatie in een eigen laptop (het 'Digitaal Rit Formulier'). Contact met de ambulances verloopt altijd via C2000.

De centralisten hebben goed zicht op waar de ambulances zich bevinden, ook die van andere regio's. Aan de hand van kleurcoderingen kan de centralist zien of een ambulance van een andere regio al dan niet inzetbaar is. Op grond van landelijke afspraken kan een ambulance van een andere regio altijd worden ingezet voor spoedvervoer, wanneer dit de dichtstbijzijnde ambulance is. De centralist kan niet in de meldingen van andere regio's meekijken.

Bij afronding van het incident statussen ambulances zelf. Patiëntgegevens worden aanrijdend doorgestuurd naar het ziekenhuis van bestemming. Dit ziekenhuis kan dan rekening houden met aard en soort letsel van de patiënt en eventuele voorzorgsmaatregelen treffen. De afspraak is dan nog dat de ambulancemedewerker telefonisch een sitrap doorgeeft aan de centralist.

⁹ 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.

3.3. Informatie-uitwisseling

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing¹⁰. Voor alle disciplines vindt de mondelinge overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Op de politiemeldkamer maakt de senior in de ochtend een PowerPointpresentatie met belangrijke wegafsluitingen, geplande oefeningen en dergelijke, die dagelijks een half uur voor en een half uur na de dienst wordt getoond. De senior haalt daartoe informatie van intranet of uit de briefings van de basisteams. De meldkamer brandweer gebruikt voor informatie-uitwisseling een dagjournaal, een logboek en een nieuwsbrief. De MKA hanteert een nieuwsbrief.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de kolommen plaats via het *algemene* kladblok in GMS. Dit is voor de andere kolommen in te zien nadat door een centralist de andere kolommen in GMS zijn aangevinkt. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat er binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. In de meldkamer Gelderland-Zuid zijn geen werkafspraken gemaakt met betrekking tot het delen van informatie in relatie tot het medisch beroepsgeheim¹¹. De meldkamer politie merkt op dat een incident door een witte centralist soms te beperkt wordt beschreven. De politie heeft dan te weinig informatie om een juiste inschatting van de melding te kunnen maken¹². In dat geval loopt, indien daarvoor ruimte is, de politiecentralist naar de MKA voor overleg.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor de ICT van de meldkamer, de computers en navigatie in de brandweervoertuigen, het beheer en onderhoud van C2000 randapparatuur van alle diensten, de kantoorautomatisering voor het PSC en het ROC-domein.

De meldkamer beschikt over een eigen domein, waarbij wel verbinding is met bijvoorbeeld het domein van de politie. De afdeling beheer is baas over eigen netwerkcomponenten en servers en deze worden dus ook zelf beheerd. Uitzondering is GMS. Deze wordt geleased van het MDC (vtsPN). Het technische onderhoud aan GMS wordt door vtsPN gedaan. De werking van de applicaties en de inrichting van de GMS wordt wel zelf door de afdeling beheer van de meldkamer gedaan.

Het functionele beheer van de arbi doet de afdeling beheer. Technische onderhoud en de storingsen zijn bij de leverancier (Koning & Hartman) belegd. Hetzelfde geldt voor de Communicator en C2000: functioneel beheer zelf, technisch beheer ligt bij de leverancier.

De 1-1-2 centrale is in beheer bij de politie Gelderland-Zuid en valt niet onder de verantwoordelijkheid van de afdeling beheer. De afdeling heeft geen zicht op de infrastructuur van KPN. Een deel van de KPN lijnen (ISDN bundels en enkele bijzondere lijnen van brandweer en

¹⁰ Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat er inmiddels bij alle dienstwisselingen een multidisciplinaire slideshow is voor alle centralisten. De CaCo is verantwoordelijk voor deze slideshow.

¹¹ Na wederhoor geeft de GMK aan dat wel werkafspraken bestaan ten aanzien van het delen van informatie in relatie tot het medisch beroepsgeheim.

¹² Na wederhoor geeft de GMK aan dat dit niet (altijd) het inzien van medische gegevens rechtvaardigt.

ambulance) zijn afgemonteerd op de arbi van de meldkamer en vallen daardoor gedeeltelijk onder het beheer van de meldkamer. De afdeling beheer heeft geen zicht op de overige lijnen en overige infrastructuur van telecom in de meldkamer.

Leveranciersmanagement

Voor GMS, de arbi en voor voicelogging bestaat een onderhouds-/leasecontract met de leveranciers. Ook voor de firewalls en servers is een onderhoudscontract. In de contracten zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden opgenomen, evenals een responstijd van vier uur, 24/7 beschikbaarheid en service- en contactnummers. De contracten bevatten geen specifieke KPI's.

Voor de ISDN lijnen voor algemeen inkomend en uitgaand telefoonverkeer zijn SLA's afgesloten met KPN. Voor de arbi is een contract afgesloten met Koning Hartman. Dit is een vrij oud contract. Voor C2000 is geen SLA beschikbaar.

OMS beheer is in beheer bij de firma Bosch maar twee brandweercentralisten zorgen voor de vertaling richting en koppeling aan GMS van deze meldkamer.

De contracten worden doorgaans opgesteld door de leveranciers. Beheer bekijkt dan de contracten. De laatst afgesloten contracten zijn van lang geleden. Alle systemen zijn er al jaren, het zijn vaak doorlopende contracten.

De afdeling beheer monitort prestaties van diensten van leveranciers vooral tijdens een storing. Omdat weinig serieuze storingen plaatsvinden is geen overzicht van prestaties beschikbaar. Incidenten worden besproken met leveranciers. Voor het MDC is er een vast contactpersoon (service level manager) die komt één keer in de een of twee maanden langs. Daar worden zaken als adequaat reageren, bejegening, voortvarend te werk gaan, et cetera besproken.

Als er een incident is met de telecom dan is er voor beheer een ingang bij de servicedesk van de telecom (BSD). De afdeling beheer is volgens eigen zeggen niet altijd tevreden over deze service. Het duurt vaak even voordat uitgelegd is wie je bent, waarvoor je belt en wat de urgentie is.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer werkt niet volgens een bepaalde systematiek.

Van de meeste componenten is een spare/reserve aanwezig. De afdeling beheer kijkt of ze het zelf kunnen vervangen of dat contact gezocht moet worden met externen. Beheer bespreekt de zogenaamde 'changes' tijdens de overleggen die plaatsvinden met leveranciers of specialisten. Tijdens het overleg worden ook de risico's van de change besproken: is de uitvoering mogelijk, raakt het de veiligheid, raakt het de systemen? Bij serieuze wijzigingen vindt een evaluatie plaats met de leverancier. Beheer evalueert de uitvoering van de change zelf met de gebruikers (de centralist).

Beheer monitort het functioneren van de apparatuur. Het systeem genereert automatisch een melding voor de afdeling beheer als er iets uitvalt.

Incidentenproces

Beheer is aanwezig tijdens kantooruren en is daarbuiten op piket 24/7 bereikbaar. Volgens een lijst met systemen en functionaliteiten kunnen de centralisten zelf nagaan waar ze beheer voor kunnen benaderen. Volgens de medewerkers is beheer toegankelijk, worden problemen snel opgelost en koppelt beheer correct en snel terug over de afhandeling van de storing.

De laatste serieuze storing ten tijde van het bezoek van de inspectie, deed zich voor op C2000. Het oplossen van de storing lag bij de vtsPN. De taak van beheer in deze was met name

bemiddelen tussen GMK en leverancier. Beheer evalueert in zo'n geval de uitvoering in het MT en met de vtsPN.

4.3. Integraal risicobeheer

Voor de GMK is een fallback-procedure beschreven. Voor de ICT bestaat geen afzonderlijke fallback-procedure. De afdeling beschikt over werkinstructies en procedurebeschrijvingen voor reparatie en onderhoud.

Via internet kan in principe niemand op het meldkamersysteem komen, internet is gescheiden van het meldkamerdomein. Vanaf de meldkamertafels heeft men beperkt toegang tot het internet. Op de werkvloer staat een afzonderlijke internet PC.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Binnen de veiligheidsregio is een continuïteitsplan opgesteld. De GMK heeft geen eigen continuïteitsplan.

Status ICT

De ICT is veelal aan het einde van de afschrijvingstermijn. De arbi en diverse netwerkcomponenten zijn twee jaar geleden wel zoveel als nodig ge-update. De GMK heeft enige tijd geleden met het oog op de transitie besloten om ICT alleen te vervangen bij niet functioneren. Van investeren of preventieve vervanging is dus geen sprake. Een extern bedrijf (Strict) zal ICT-breed (software, hardware) een risico-inventarisatie gaan doen, waarvan het rapport richting directie zal gaan¹³.

Redundantie

De componenten van de telecom zijn redundant uitgevoerd, maar de lijn naar de arbi is enkelvoudig. Het noodnet is geïntegreerd in de arbi.

Piekbelasting

De GMK heeft een overlooppprocedure voor de aanneming van 1-1-2 meldingen zodat bij overbelasting van een discipline de andere disciplines extra lijnen kunnen aannemen. De centralisten kunnen de binnenkomende 1-1-2-meldingen zien en dus prioriteren. Wanneer alle inkomende 1-1-2-lijnen bezet zijn komen deze in de 1-1-2-infrastructuur in de wachtrij. In de praktijk ligt het knelpunt bij het opnemen van de telefoon bij drukte bij de capaciteit van centralisten. De lijnen zijn er wel.

Uitwijkprocedure¹⁴

Voor de GMK Gelderland-Zuid treedt de GMK Gelderland-Midden op als uitwijkmeldkamer voor zowel telefonie (routering van 1-1-2) als fysieke uitwijklocatie. De GMK heeft een fallback-

¹³ Na wederhoor van het concept meldkamerbeeld geeft de GMK aan dat het rapport is uitgebracht. In overleg met de landelijke meldkamerorganisatie wordt gekeken naar deze risico-inventarisatie.

¹⁴ 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).

procedure. Tijdens een uitwijk werken de centralisten op de systemen/faciliteiten van de andere meldkamer. De GMK Gelderland-Zuid neemt een USB mee naar Arnhem met daarop een back-up met lopende incidenten. Deze back-up wordt automatisch iedere vijf minuten gegenereerd. De centralisten van brandweer en politie hebben tijdens de uitwijk geen zicht op de eigen eenheden.

De uitwijk wordt meerdere keren per jaar fysiek getraind in kleine groepen zodat alle centralisten een keer aan bod kunnen komen. Tijdens het oefenen wordt het draaiboek doorlopen. Per discipline vertrekken twee centralisten naar de GMK Gelderland-Midden met een fallback-koffer. Ook sluit een medewerker van beheer aan. Verplaatsing geschiedt per politiebus.

Energie, locatie en beveiliging

Iedere apparatenruimte is voorzien van een eigen UPS. De UPS vangt energie-uitval op, waarna het noodstroomaggregaat (diesel) aan gaat. De afdeling beheer test eenmaal per maand het noodstroomaggregaat 'warm'. Maandelijks wordt 'koud' geoefend (noodaggregaat aanzetten). De UPS wordt ook regelmatig gecontroleerd.

De beweegredenen van de GMK om zich te vestigen op de huidige locatie is indertijd een overwegend bestuurlijk besluit geweest van de 18 regioburgemeesters, in combinatie met relatief lage doorbelaste huisvestingskosten.

De politie heeft de verantwoordelijkheid over de beveiliging en bewaking van de GMK. De meldkamer politie ziet de camerabeelden van de balie in het pand constant op een scherm. De brandweer bedient de poort van het gebouw, door middel van camerabeelden. Voor toegang tot het gebouw is een toegangspas nodig. Niemand kan zonder de juiste autorisatie de GMK of de serverruimte betreden. Centralisten kunnen wel in de apparatenruimte. Alleen medewerkers van beheer hebben toegang tot de serverruimte. De inspecties hebben geen informatie ontvangen over het eventueel testen van het toegangsbeleid.