

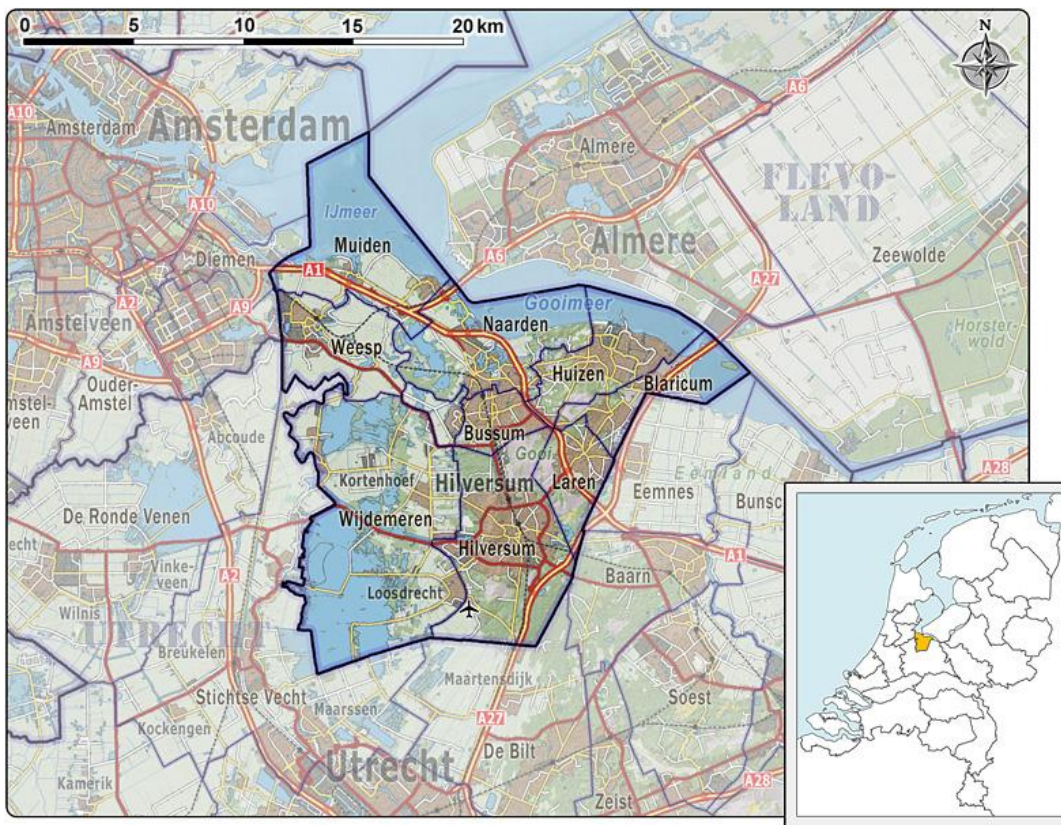
Meldkamer Gooi en Vechtstreek

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

1. Organisatie

1.1. Verzorgingsgebied

De gemeenschappelijk meldkamer (GMK) bevindt zich in Naarden en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Gooi- en Vechtstreek (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's van het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer, Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, impressie van het landschap en indeling van gemeenten (2013).

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

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 Gooi en Vechtstreek.

Locatie meldkamer	Naarden
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Gooi en Vechtstreek
Oppervlak verzorgingsgebied	269 km ²
Aantal inwoners	243.000
Bevolkingsdichtheid	903 bewoners/km ²
Regioprofiel	De regio is qua landoppervlak en inwoneraantal de kleinste veiligheidsregio van Nederland. Er zijn verschillende industrieterreinen verspreid over de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek. Tevens lopen er meerdere snelwegen, spoortrajecten, vaarwegen en buisleidingen door de regio. De regio beschikt over een klein vliegveld in Hilversum. De regio beschikt over zowel stedelijk als landelijk gebied. In de regio bevinden zich meerdere kwetsbare objecten. De regio heeft ook gebieden met bos en op de opengelegde gronden heide.
Aantal gemeenten	9
Risico's	BRZO ² bedrijf. De bossen zorgen bij warmte en droogte voor risico op natuurbrand. Het westen van de regio kent veel water (meren). Bij veel regen kan dit wateroverlast geven. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg en over spoor. De Hollandse Brug, op de grens met Flevoland, is een risico-object voor transport van gevaarlijke stoffen. Er zijn veel landelijke radio- en televisiestudio's in de regio.

Bron: Regionaal risicoprofiel veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, oktober 2010.

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: OMS³, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Gooi en Vechtstreek per discipline per dienst.

	Politie			Brandweer**			Ambulancezorg**			Totaal
	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	Dag 6-18	Avond 18-24	Nacht 24-6	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	7.227	5.023	2.563							
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar	18.370	11.511	6.047							
Totaal*	25.597	16.534	8.610		Jaartotaal 1729		Jaartotaal 7185			

*: Het aantal meldingen 'PBA' zijn niet in de tabel meegenomen.

² Besluit Risico's Zware Ongevallen.

³ 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.

*** : Het aantal meldingen Brandweer en Ambulance zijn naar eigen zeggen per dagdeel niet aan te leveren.*

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.

In het verleden is een samenwerkingsconvenant afgesloten tussen het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek en het Regionaal College Politie Gooi en Vechtstreek.⁴ De inspecties ontvingen hieromtrent geen documenten. In 2010 heeft de veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek zich herbezonnen op de multidisciplinaire samenwerking binnen de regio.⁵ Daarbij is binnen de veiligheidsdirectie een portefeuillevordering gemaakt ten aanzien van de fysieke veiligheid. De Korpschef politie⁶ heeft daarbij onder andere de portefeuille 'Operationele hoofdstructuur (inclusief GMK)' gekregen. In de Expertisegroep Operationele Hoofdstructuur worden continuïteitsplannen betreffende de meldkamer opgesteld en afgestemd. Daarnaast wordt er een gezamenlijk beleidsplan opgesteld met een interval van 4 jaar.

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

De meldkamer brandweer is onderdeel van de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek. De meldkamer is met huidige reorganisatie bij de brandweer en met het oog op de transitie als los onderdeel direct onder de directeur brandweertzorg in de brandweerorganisatie geplaatst. De meldkamer ambulance is onderdeel van de Regionale Ambulance Voorziening Gooi en Vechtstreek.

In de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek is er formeel geen directeur meldkamer aangesteld.

1.4. Inrichting en verantwoording

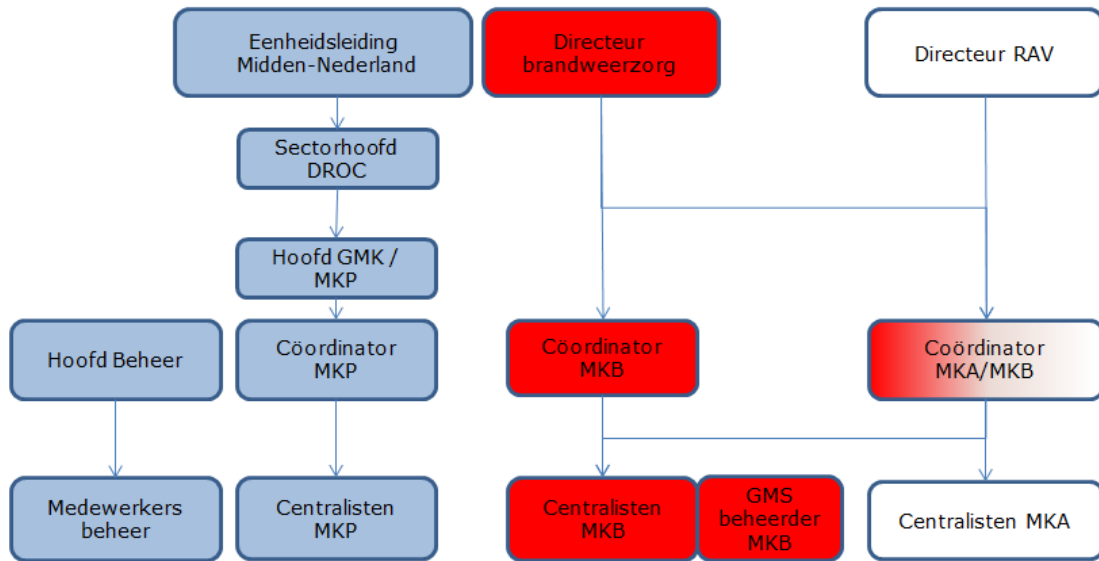
In de gemeenschappelijke meldkamer zijn de gecolokeerde meldkamers van de politie, brandweer en MKA gevestigd. De meldkamer heeft een waarnemend hoofd gemeenschappelijke meldkamer die tevens hoofd van de meldkamer politie in Lelystad is.

De drie disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. Voor afstemming binnen de meldkamer werkt men met een gezamenlijk meldkamer MT bestaande het hoofd van de gemeenschappelijke meldkamer en de leidinggevendenden van de drie disciplines (coördinator politie, waarnemend coördinator MKA en coördinator brandweer). Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

⁴ Instructie Hoofd Gemeenschappelijke Meldkamer 26 februari 2009.

⁵ rapportage 'Multidisciplinaire strategiebepaling veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek' van november 2010.

⁶ Deze is bij de vorming van de nationale politie opgevolgd door de chef van politie Eenheid Midden-Nederland.



Figuur 1: Organogram van de GMK Gooi- en Vechtstreek Dit betreft het organogram dat de personele verantwoordelijkheid weergeeft. In de operationele verantwoordelijkheid spelen de hoofden GMK en Beheer een multidisciplinaire rol.

Politie

Het hoofd gemeenschappelijke meldkamer is tevens verantwoordelijk voor de meldkamer politie. De coördinator meldkamer politie is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de meldkamer politie en belast met personeelszorg.

Voor wat betreft het politieproces op de meldkamer worden er voor het MT DROC (dit is een wekelijks overleg van de kwartiermaker DROC, hoofden MK politie Lelystad, Naarden en Utrecht, DRIO en ondersteuners voor ontwikkeling van de DROC) managementrapportages opgesteld door de beheerafdeling en de afdeling P&O van de politie. Deze rapportages worden maandelijks in het MT DROC besproken en twee maal per jaar door het MT DROC met de eenheidsleiding van de politie Midden-Nederland.

Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer zijn er twee coördinatoren als leidinggevend. Beide coördinatoren leggen officieel verantwoording af aan de directeur brandweezorg. De directeur krijgt een keer per kwartaal een managementrapportage (verwerkingstijd, opkomsttijd, etcetera). Daarnaast wordt het proces gemonitord via diverse systemen (GMS-Safety Portal).

Ambulancezorg

De waarnemend coördinator is de dagelijks operationeel leidinggevende op de MKA. De coördinator meldkamer ambulancezorg wordt wel mondeling bevraagd (door of namens de directeur RAV) op de resultaten van de meldkamer ambulancezorg, maar hij levert geen schriftelijke rapportage op. De resultaten worden (deels) automatisch gemonitord in diverse management informatiesystemen.

Beheer

De afdeling beheer van de GMK valt onder de Concerndienst Informatiemanagement (CEDIM) van de politie Eenheid Midden-Nederland en is in Hilversum is gevestigd. De afdeling verricht voor de drie disciplines het beheer, behalve het functioneel GMS-beheer voor de brandweer. Dit doet de brandweer zelf. De afdeling staat onder leiding van een hoofd informatiemanagement van voormalig politiekorps Gooi en Vechtstreek. Het hoofd informatiemanagement (en de beheerder van de brandweer) leggen eens per zes weken mondeling verantwoording af aan het MT van de

GMK omtrent de continuïteit van de meldkamer. De afdeling beheer legt bij evaluatie van GRIP-incidenten tevens verantwoording af aan de directie van de Veiligheidsregio. Omtrent sturing van bovenaf op de afdeling beheer hebben de inspecties geen informatie of documenten ontvangen.

2. Personele invulling

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

De meldkamer politie maakt bij de centralisten onderscheid in drie type functionarissen: senior centralisten, all round en intake centralisten. De aansturing op de werkvloer tijdens een dienst ligt bij de senior. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkzaamheden. De centralist intake (circa 10-15%) bestaat pas sinds kort en doet alleen intake.⁷ De centralist allround doet alle voorkomende werkzaamheden.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie	±29 (personen)	0,5 Hoofd gemeenschappelijke meldkamer 1 coördinator	±26 (personen) Allround-, Intake- en Senior-centralisten	Aanname en/of uitgifte Senior is voor coördinatie	Politie
Brandweer	9,5*	2 coördinatoren (personen)	7 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	7,9	0,6 coördinator	7,3 centralisten	Aanname en uitgifte	RAV

*Inclusief beheerder GMS

Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer zijn er twee coördinatoren. Eén van hen is tevens coördinator en dagelijks leidinggevende op de MKA. Hij is belast met personeelszorg en de dagelijkse operationele leiding. De andere coördinator binnen de meldkamer brandweer richt zich specifiek op brandweezorg en houdt zich bezig met processen, procedures en aanpassingen van uitrukvoorstellen. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten voeren dezelfde werkzaamheden uit.

Ambulancezorg

De coördinator op de MKA en is belast met de personeelszorg en operationele aansturing. De coördinator is veel aanwezig op de werkvloer. De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten zijn verpleegkundigen en voeren dezelfde werkzaamheden uit.

Beheer

Afdeling Informatie Management (I.M.) van de politie Midden-Nederland verricht werkzaamheden voor gehele politie Eenheid Midden-Nederland (waar de meldkamer Naarden een onderdeel van is). De totale omvang van deze afdeling bestaat uit 21 Fte die in dienst zijn bij de politie. Daarvan is 3,5 Fte (5 mensen) verantwoordelijk voor meldkamer Naarden (gelabeld)). Dit is exclusief beheer brandweer zoals bovengenoemd.

⁷ Er was behoefte aan meer politiecentralisten, maar geschikt personeel was moeilijk te vinden. Door te kiezen voor een centralist die alleen intake mag doen, werd het eenvoudiger vacatures op te vullen.

2.2. Calamiteitencoördinator

De politie en de brandweer leveren de CaCo. De rol wordt ingevuld door centralisten en coördinatoren die de CaCo-opleiding hebben gedaan en zijn gecertificeerd. De GMK streeft naar een 24/7 bezetting, maar dat lukt naar eigen zeggen nog niet voor 100%. De CaCo is niet altijd boven de sterkte op de meldkamer aanwezig. Op de momenten dat er nog geen CaCo boven de sterkte gepland kan worden, zijn de coördinatoren op piket en komen ze ter plaatse bij opschaling. Als gevolg van de eerder niet gerealiseerde samenvoeging met de meldkamer Flevoland is een achterstand ontstaan bij de implementatie van de rol van CaCo. Een aantal mensen is momenteel in opleiding voor CaCo.

2.3. Bezetting

Politie

De bezetting van de meldkamer politie is doorgaans *minimaal* drie centralisten tijdens de dagdienst en de avonddienst en twee centralisten in de nachtdienst (zie tabel 4). Centralisten hebben een negen-uurs rooster. De overlappende diensten starten om 06:30, 13:30 en 22:30 uur. Daarnaast is de mogelijkheid van een flexibele negen-uurs dagdienst van 07:00 à 09:00 tot 17:00 à 18:00. Dit is bedoeld voor andere taken zoals extern overleg. Meestal zijn overdag vier centralisten aanwezig. Indien vanaf 13:30 maar drie centralisten in dienst zijn, is tevens een extra centralist in dienst van 18:00- 03:00. Voor de nacht zijn doordeweeks twee en in het weekend altijd drie centralisten aanwezig. Niet bij elke dienst is een senior medewerker aanwezig. Indien geen senior aanwezig is, is de meest ervaren centralist op dat moment het aanspreekpunt.

De aanneme en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is centraal. Bij bijzondere gelegenheden zoals Koningsdag of Oud en Nieuw vindt uitgifte nog steeds centraal plaats; maar men maakt dan een splitsing in Noord en Zuid. De centralisten kunnen de werkzaamheden rouleren. De politie kent als gevolg van bezuinigingen geen piket meer voor centralisten en maakt geen gebruik van inhuur van centralisten. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen in principe voldoende mensen voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

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

Tijdsblok (uur)	Politie	Brandweer	Ambulancezorg
07:00 - 15:00	3	1	1
15:00 - 23:00	3	1	1
23:00 - 07:00	2	1	1

* Centralisten inclusief CaCo.

Brandweer

De minimale bezetting is één centralist tijdens de dagdienst per dienst (zie tabel 4). Het rooster biedt daarnaast regelmatig een tweede centralist aan, die naar behoefte ingezet wordt tussen 08:00 uur en 23:00 uur. Daarnaast is een centralist op piket van maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur. In het weekend werkt het piket van brandweercentralisten op oproepbasis⁸. Bij een minimale bezetting van 1 centralist is een harde piketregeling opgenomen in het rooster en is een piketcentralist 24/7 ingeroosterd. De aanneme en uitgifte is bij de brandweer geïntegreerd. Bij grote calamiteiten komen altijd twee centralisten op en worden intake en uitgifte gescheiden. In de meldkamer brandweer is volgens eigen zeggen sprake van onderbezetting. Op dit moment is er een vacaturestop als gevolg van aanstaande transitie van meldkamers. Eventuele instroom kan op dit moment alleen op basis van een tijdelijk contract.

⁸ Ten aanzien van deze bezetting moet worden opgemerkt dat de verpleegkundigen nauw samen werken met de brandweer. De witte centralisten kunnen de intake en uitgifte van de brandweer doen; zij zijn hiervoor opgeleid. De brandweer centralisten kunnen de intake (m.u.v. van triage meldingen) van de MKA doen en de uitgifte.

Ambulancezorg

De minimale bezetting is één centralist tijdens de dagdienst en één tijdens de avond- en nachtdienst (zie tabel 4). Er zijn diensten van acht uur met één achteuhalfuursdienst. De overlappende diensten starten om 07:30, 09:00, 15:30 en 23:00 uur. Soms is er ook nog een tweede avonddienst van 14:00-22:00. In het weekend is er qua bezetting steeds 1 centralist aanwezig. Er is een 24-uurs piket. Indien twee centralisten in dienst zijn, is er geen piket omdat de bezetting boven de minimum norm is. Bij twee centralisten is er een verdeling tussen aanname en uitgifte en kan ook worden gerouleerd. Indien er één centralist in dienst is, doet de verpleegkundig centralist de aanname en doet de brandweer centralist naar behoefte de uitgifte.⁹ In de meldkamer is volgens eigen zeggen sprake van een krappe bemensing.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers in circa 1 jaar op via een intern opleidingsprogramma. Voor iemand zonder politie-ervaring kan dat wel enige tijd langer duren. Een ervaren senior medewerker begeleidt de nieuwe centralist. De begeleider bespreekt regulier de voortgang in het overleg met alle senior medewerkers. Indien men nog niet zelfstandig de aanname kan doen, wordt men bovenformatief ingeroosterd. Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie, op een later moment gevolgd door de opleiding Centralist Politie Specifiek.

Oefenen

Monodisciplinair oefenen doen de centralisten volgens de meldkamer weinig. Sinds eind vorig jaar oefenen de centralisten één à twee keer per jaar een casus met de collega's op straat. Wel wordt geoefend bij nieuwe systemen of nieuwe werkwijzes, zoals invoering landelijk roepnummersysteem of nieuw landelijk kader fleetmap.

Brandweer

Inwerken

De meldkamer brandweer leidt nieuwe medewerkers in circa vier maanden op via een intern opleidingsprogramma. De andere centralisten begeleiden de nieuwe centralist. In principe leert de nieuwe centralist eerst in een oefenomgeving om te gaan met GSM. Vervolgens gaat hij achter de tafel bovenformatief meeluisteren (ook meteen bij de meldkamer ambulance). Na een eindevaluatie met een positief oordeel kan de brandweercentralist zelfstandig werken. Ook volgt de nieuwe centralist de Basisopleiding Centralist Multidisciplinair aan de Politieacademie. Alle huidige brandweercentralisten hebben ook de SOSA¹⁰ (m.u.v. de instroom die op gang is gekomen per 1 oktober 20130) opleiding gevolgd. De nieuwe centralisten volgen een inwerkprogramma bij de MKA.

Oefenen

Monodisciplinair oefenen doen de centralisten bij nieuwe systemen, zoals een nieuwe versie van GSM. Die training wordt toegespitst op de brandweer en duurt tussen de acht en de zestien uur.

Ambulancezorg

Inwerken

De meldkamer ambulancezorg leidt nieuwe medewerkers in circa 7 tot 8 maanden op. Dit gebeurt op basis van een opleiding tot verpleegkundig centralist van de Academie voor Ambulancezorg. Hieraan is een intern opleidingsprogramma gekoppeld. Een werkbegeleider waakt over het inwerkprogramma en de uitvoering daarvan. Een ervaren centralist begeleidt de nieuwe centralist. De nieuwe centralist moet zich ook verdiepen in het brandweervak. Eerst wordt de nieuwe

⁹ Waar nodig assisteren centralisten van rood en wit elkaar tijdens drukte met aanname en uitgifte.

¹⁰ De SOSA (Stichting Opleidingen Scholing Ambulancehulpverlening), het landelijke opleidingsinstituut van en voor de branche Ambulancezorg, is opgevolgd door de Academie voor Ambulancezorg.

centralist opgeleid en ingewerkt door de verpleegkundige. Daarna werkt de centralist minimaal twee tot drie weken mee met de brandweer om de uitvraging en de eerste uitrukken te kunnen laten plaatsvinden.. Dan doorloopt de centralist het reguliere inwerktraject van de brandweer. Daarna kan de centralist zelfstandig aan de tafel.

Oefenen

De centralisten van de MKA kunnen/moeten allerlei workshops en vakgerichte trainingen volgen. Elk jaar moet de verpleegkundig centralist een bepaalde hoeveelheid accreditatiepunten halen. Via de Academie voor Ambulancezorg wordt landelijk geregeld welke cursussen men elk jaar moet volgen. Soms kan de centralist optioneel zelf nog bepaalde cursussen volgen. Deze cursussen via de METS¹¹ te Utrecht beslaan minimaal 8 dagen per jaar. Daarnaast is er de 1,5 jaarlijkse profcheck van één dag. MKA centralisten worden niet extra getraind op brandweervaardigheden.

Multidisciplinair oefenen

Sinds kort heeft de meldkamer multidisciplinaire oefendagen om de vaardigheden voor grootschalige incidenten te oefenen. Deze dagen vinden zo'n drie à vier keer per jaar plaats.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene en neventaken

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is in principe een aangelegenheid van de discipline zelf. Op de meldkamer Naarden werken de verpleegkundigen in de praktijk echter nauw samen met de brandweercentralisten. Brandweer en ambulancezorg kunnen elkaars processen overnemen. De brandweercentralisten doen, onder verantwoordelijkheid van de MKA-centralisten, ook MKA-werkzaamheden, met uitzondering van de triage bij 1-1-2 meldingen.

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

3.2. Werkprocessen¹² aan de hand van een casus¹³

Binnenkomst melding

Een 1-1-2 melding van een mobiel nummer komt via Driebergen direct binnen bij de juiste discipline op de GMK. De vaste 1-1-2 meldingen kan iedere centralist (van elke discipline) aannemen en doorverbinden naar de gewenste discipline. Uitgangspunt is echter dat de 1-1-2 meldingen middels vaste lijn door de centralisten politie worden opgenomen.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie

¹¹ Het Medisch Training en Simulatie Center (METS) is een kennis-, advies en opleidingscentrum voor partners binnen de acute zorgketen.

¹² 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.

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

over de exacte locatie, aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers, blokkades, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op inzet van de politie en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan alvast meelesen en actie ondernemen qua uitgifte. Meestal hoort of ziet een collega al wat er speelt (men zit naast elkaar) en gaat dan al actie ondernemen. Er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders zal de centralist dat op grond van de casus handmatig doen. Hierdoor wordt de informatie ook zichtbaar voor de brandweer en ambulance. Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kan de uitgiftecentralist de aannamescentralist verzoeken om in het geval van deze casus Rijkswaterstaat en eventueel een takdienst te bellen, omdat het incident op de snelweg heeft plaatsgevonden en de weg moet worden vrijgemaakt. De uitgiftecentralist kijkt in GIS welke noodhulpeenheden in de buurt van het incident beschikbaar zijn. In GMS komt een inzetvoorstel naar voren, maar deze wordt niet gebruikt. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens op grond van kennis en ervaring wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist alarmeert de benodigde politie-eenheden via C2000. De politieauto's beschikken over een mobiele data terminal (MDT) en lezen via de MDT in GMS mee. In principe heeft de meldkamer de regie op alle eenheden (ook niet noodhulpeenheden). Indien andere dan noodhulpeenheden moeten worden ingezet, is er contact met de OvD-P. De centralist heeft geen zicht op eenheden van buurregio's. Indien men eenheden van buurregio's wil inzetten wordt er met de desbetreffende meldkamer gebeld of wordt via C2000 contact gezocht via de meldkamer coördinatie gespreksgroep (daar zijn alle meldkamers op aangesloten). Er wordt dan gekeken of er capaciteit is bij de andere buurregio's. Bij het beschikbaar stellen van capaciteit door de buurregio, worden de eenheden in principe gekoppeld aan de leidende meldkamer voor de aansturing. De meldkamer stuurt met behulp van GIS actief de noodhulpeenheden aan; vergelijkbaar met de wijze waarop de ambulances worden gepositioneerd. Na afronding van de inzet op het incident, zet de eenheid de status weer op 'vrij', maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren of men roept de desbetreffende eenheid op om alsnog zelf te statussen.

Brandweer

Na binnenkomst van doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist eerst informatie over de exacte locatie en het soort incident. GMS is in de meldkamer Gooi en Vechtstreek naar eigen zeggen goed gevuld met informatie over objecten en locaties. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast snel alarmeren via de button (een parserterm/button) die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch aangevinkt. Hierdoor wordt het kladblok ook zichtbaar voor de centralisten van de politie en ambulance. GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.¹⁴ Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens wordt het inzetvoorstel gecontroleerd door de centralist. Het systeem alarmeert ook de ploeg die bij het ingezette voertuig hoort. Er wordt gebruik gemaakt van de statische Kazernevolgordetabel.¹⁵ De meldingsinformatie komt via de MDT naar de voertuigen. Als de melding in de MDT staat, wordt het kladblok aangevuld. De bevelvoerder meldt zich altijd en vraagt om aanvullende informatie. Daarna is er contact via C2000.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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 kan eenheden van de buurregio's inzetten. Hierover zijn geen harde afspraken gemaakt. Indien de meldkamer eenheden van de buurregio inzet neemt de meldkamer telefonisch contact op met de buurmeldkamer. Indien dit van belang is, bepaalt de centralist met behulp van GMS de restdekking. Bij een incident komt automatisch naar boven van welke locatie een bepaald voertuig gehaald kan worden.

Na afronding van de inzet op het incident, zet de eenheid de status weer op 'vrij', maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren of men roept de desbetreffende eenheid op om alsnog zelf te statussen.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, aantal slachtoffers, soort letsel, aard en omvang van het ongeval, etc. In Naarden wordt gewerkt met het Nederlands Triagesysteem (NTS), maar een groot ongeval (meerdere auto's en slachtoffers) is lastig te triëren in NTS. NTS is geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De door de centralist gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het medisch kladblok in GMS en de overige informatie in het algemeen kladblok. Een dergelijke melding (mist, meerdere voertuigen op de snelweg) wordt meteen doorgezet (aangevinkt) naar politie en brandweer.

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel. De centralist controleert Vervolgens wordt het inzetvoorstel gecontroleerd door de centralist en alarmeert de centralist de desbetreffende eenheden. De centralist heeft via de MDT contact met de eenheden op straat. Alles wat in het medisch kladblok staat is zichtbaar op de mobiele dataterminal in de auto's.

Via GIS heeft men zicht op eenheden van de buurregio's. De centralist belt voor inzet van eenheden van de buurregio met de des betreffende meldkamer. Bij het beschikbaar stellen van capaciteit door de buurregio, worden de eenheden in principe gekoppeld (via bijstandskanaal in C2000) aan de leidende meldkamer voor de aansturing.

De regio maakt voor de restdekking in gebruik van een schuifmodule. De meldkamer schuift de eenheden steeds door naar de drie vaste standplaatsen in de regio.

Na afronding van de inzet op het incident, zet de eenheid de status weer op 'vrij', maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om dat de eenheden anders niet wordt meegenomen in het inzetvoorstel.

3.3. Informatie-uitwisseling

De politie, brandweer en MKA hebben geen multi- of monodisciplinaire briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst mondeling plaats aan de meldtafel.

Op de meldkamer is jaarlijks een multidisciplinair werkoverleg. Het gaat vaak over een bepaald onderwerp dat door de meldkamer wordt aangedragen: een casuïstiekbespreking, een incidentbespreking of een bepaald onderzoek. Praktische zaken in de meldkamer worden door de collega's van elke discipline onderling besproken en men wordt via de mail geïnformeerd.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het *algemene* kladblok in GMS plaats. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de meldkamer 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. Centralisten van de brandweer en ambulancezorg hebben zicht in het medisch kladblok. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de disciplines gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. Men zit bovendien zo dicht op elkaar dat men bepaalde info al meekrijgt als de ander bezig is met de aanname van de

melding. De meldkamer Gooi en Vechtstreek heeft naar eigen zeggen geen problemen met het delen van informatie tussen de disciplines.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer (=afdeling Informatie Management van de politie Midden-Nederland) verricht werkzaamheden voor de gehele politie Eenheid Midden-Nederland.

Met de drie disciplines in de GMK Naarden is door de afdeling beheer een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. De afdeling is verantwoordelijk voor het functioneel beheer. Technisch beheer wordt grotendeels door de Dienst IV/MDC (VTSPN) gedaan en een deel door externe partners. De afdeling begeleidt en coördineert wel het technisch beheer en de implementatie en vervanging van nieuwe software en systemen van de meldkamer Naarden. Zij is ook verantwoordelijk voor het beheer van GMS voor de MKA en politie. De brandweer doet het GMS-beheer zelf.

Met betrekking tot de huidige positionering van de afdeling beheer is, gezien de actuele reorganisatie bij de politie, sprake van een overgangssituatie. Formeel valt de afdeling Informatie Management onder landelijke verantwoordelijkheid, maar feitelijk treedt de kwartiermaker DROC, in afstemming met het Hoofd van Informatie Management van Midden-Nederland, op als aanspreekpunt.

Leveranciersmanagement

Voor het technisch beheer zijn SLA's met leveranciers afgesloten en met de Dienst IV/MDC (VTSPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2. Elke SLA beschrijft het product, de servicelevel, respons- en oplostijden. Opstellen van selectiecriteria voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling beheer in samenspraak met Dienst IV/MDC (VTSPN). Daarbij wordt ook bij andere meldkamers geïnformeerd. Samen met hen en Bureau Financiële Ondersteuning van de politie stelt de afdeling beheer de contracten op. Het Bureau Financiële Ondersteuning van de politie neemt bijvoorbeeld ook de financiële situatie van leverancier mee bij het opstellen van de contracten.

De leveranciers sturen periodiek rapportages naar de afdeling beheer toe en hebben regulier overleg met de afdeling beheer. Voor wat betreft de systemen van Dienst IV/MDC (VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door het hoofd en een medewerker van de afdeling beheer driemaandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Midden Nederland omtrent C2000, GMS en 1-1-2. Er is overleg met KPN indien men zich niet aan de SLA houdt. Afspraken met KPN worden vastgelegd in een to do list met tijdskadens. Voorts is er circa een keer per jaar overleg met KPN om te bezien of het contract nog wel overeenkomt met de eisen/wensen die de meldkamer heeft.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer van de meldkamer werkt niet op basis van de ITIL¹⁶-systematiek en gebruikt geen Topdesk¹⁷ of ander specifiek systeem. Men tracht wel via de systematiek van BiSIL¹⁸ te werken, maar zover is de organisatie naar eigen zeggen nog niet. De afdeling heeft inzicht in de hoeveelheid klachten en de oplostijd. Ook is geen sprake van change-, incident-, en problemmanagement.

Incidentenproces

¹⁶ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

¹⁷ Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

¹⁸ BiSIL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

Centralisten melden een storing via de e-mail of nemen bij spoed telefonisch contact op met de afdeling beheer. Er is een protocol voor de oproep van de afdeling beheer. Bij een nachtelijke storing met spoed kan men via de centralist politie contact opnemen met de piketfunctionaris van beheer. Indien mogelijk verhelpt men het probleem op afstand of ter plaatse (afspraak in de eigen SLA is reactietijd van 45 minuten). Indien klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden ingeschakeld, fungeert de afdeling beheer als intermediair en houdt de coördinator in de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing.

De centralisten geven aan dat sprake is van veel stringen in de de ICT.

4.3. Integraal risicobeheer

In opdracht van het Veiligheidsbestuur is er een Expertisegroep Hoofdstructuur Meldkamer opgericht die de continuïteit van de meldkamer dient te waarborgen. Deze werkgroep heeft alle risico's in kaart gebracht. De inspectie beschikt niet over eventuele documenten hiervan. Het is niet duidelijk of deze risico's geprioriteerd zijn en of mitigerende maatregelen zijn genomen.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

Als gevolg van reorganisatie en mogelijke samenvoeging van meldkamers is lange tijd niet geïnvesteerd in de ICT. Inmiddels zijn sommige systemen naar eigen zeggen al drie keer afgeschreven. De noodzaak om techniek te vervangen wordt door alle betrokken partijen erkend. Men geeft aan dat systemen veel storingen vertonen en dat vervanging van apparatuur lang duurt. Ondanks de aanstaande transitie is men inmiddels bezig met een inhaalslag om de techniek van de meldtafels zelf weer op niveau te brengen. Er is naar eigen zeggen tijdelijke vervanging nodig van de ICT, omdat het risico op uitval nu te groot is.

Redundantie

De telefoonlijnen zijn intern redundant ingericht. Aan twee zijden van het gebouw komt er een lijn binnen. De telefooncentrale voor telefonie in het gebouw staat bovendien los van die van de 1-1-2 voor de meldkamer. Voor de andere systemen is er geen redundantie of back-up op een andere locatie. Het serverpark voor de meldkamer staat voor een deel (voor GMS en Communicator) in Hilversum.¹⁹ Daarnaast beschikt de meldkamer over een aantal analoge lijnen om op terug te vallen.

Piekbelasting

De meldkamer beschikt over zes 1-1-2 lijnen. Indien de lijnen van de meldkamer bezet zijn, vallen de lijnen van mobiele bellers terug naar de meldkamer van de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen en de 1-1-2 meldingen van vaste lijnen terug naar de telefooncentrale. Er is geen sprake van een wachtrij.

Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen brandweercentralisten eventueel de overloop van politie over. De centralisten van de brandweer en MKA nemen de overloop van de elkaar aan. Als het nodig is kunnen zij ook de uitgifte voor elkaar verzorgen.

Uitwijkprocedure

De fysiek uitwijklocatie²⁰ voor de meldkamer is in het politiebureau in Hilversum. Aldaar zijn beperkte functionaliteiten beschikbaar. Voor elk discipline is één meldtafel beschikbaar en men kan niet van exact dezelfde voorzieningen gebruik maken alsof men in de meldkamer in Naarden zit. De uitwijk is beknopt beschreven in een procedure. Een tot twee maal per jaar bekijken de

¹⁹ Servers voor kantoorautomatisering staan elders in het land bij de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen vtsPN).

²⁰ 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).

afdeling beheer en enkele centralisten of toegang op de uitwijklocatie nog mogelijk is. De uitwijk wordt nooit geoefend.

De fallback²¹ voor 1-1-2 van de meldkamer vindt volgens landelijk gebruik plaats door middel van de calamiteitenschakeling. 1-1-2 wordt dan doorgeschakeld naar een meldkamer van keuze op dat moment. In Midden Nederland wordt de keuze Utrecht dan gemaakt. De fallback wordt meerdere malen per jaar getest, of gebruikt in verband met onderhoud aan het 112-netwerk.

Energie, locatie en beveiliging

Als noodstroomvoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en²², een accu pack en een noodstroomaggregaat (diesel) beschikbaar. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt het accu pack (vier uur opvang) en de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. De meldkamer beschikt tevens over een back-up voorziening voor de noodstroomaggregaat via een externe leverancier. Via een aparte externe voeding kan buiten een aggregaat worden aangesloten voor de stroomvoorziening van de meldkamer. Maandelijks wordt de noodstroomaggregaat door de afdeling facilitaire dienst van de politie 'koud' getest. De brandweer levert de diesel voor de noodstroomaggregaat.

De meldkamer is in een buitenwijk van Naarden in het politiebureau gevestigd. De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de locatie van de meldkamer zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Het gebouw is van de politie. Personeel komt via de achteringang binnen. De hoofdingang met receptie is alleen overdag geopend. Overdag is de receptie bemand. Beveiliging werkt met camera's en toegangspasjes met autorisatie per persoon en met koppeling aan bepaalde ruimtes binnen het gebouw. De serverruimte is alleen toegankelijk voor medewerkers van afdeling beheer. Deze ruimte is niet voorzien van camera's. Externen komen alleen onder begeleiding binnen en worden in de serverruimte continue begeleid.

²¹ Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/ terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

²² 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.