

Meldkamer Hollands-Midden

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Hollands-Midden is ingericht en hoe deze meldkamer haar taken uitvoert.² 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 Leiden en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Hollands-Midden (zie figuur 1). Tabel 1 beschrijft de algemene kenmerken van de regio en een beknopte beschrijving van de mogelijke risico's in het verzorgingsgebied.



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Hollands-Midden. Veiligheidsregio Hollands Midden, indeling van gemeenten (2013).

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

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Hollands-Midden.

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 voorjaar 2014.

² Dit beeld beschrijft de situatie van vóór de samenvoeging van de meldkamers Haaglanden en Hollands-Midden. Op 27 mei 2014 is de meldkamer Hollands-Midden in de 'YP' bij de meldkamer Haaglanden gevoegd.

Locatie meldkamer	Leiden
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Hollands-Midden
Oppervlak verzorgingsgebied	831 km ² land
Aantal inwoners	763.712 ³
Bevolkingsdichtheid	856 inwoners/km ²
Regioprofiel	De regio kent enkele van de laagst gelegen plaatsen in Nederland: bij Nieuwerkerk -7 m.
Aantal gemeenten	25
Risico's	BRZO (Bedrijven met Risico op Zware Ongevallen) risicolocaties ten westen van Gouda, op industrieterreinen tussen Leiden en Alphen aan den Rijn, en ten noorden van Oegstgeest en het Sciencepark in Leiden West. Bij extreem veel hemelwater bestaat er risico op wateroverlast. De regio kent een complex dijkenstelsel (dijkkring 14, 15) en het land kent veel hoogteverschillen onder NAP. Intensief vervoer gevaarlijke stoffen per weg en per spoor. Incidenten in tunnels (HSL). Luchtvaart incidenten. Attractieparken en evenementen kunnen risico's opleveren voor openbare orde en veiligheid.

Bron: Risicoprofiel veiligheidsregio Hollands-Midden, 2011.

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: OMS⁴, niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (PSC) (0900-8844). overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

Tabel 2: Overzicht van het aantal meldingen in 2013 van de meldkamer Hollands-Midden 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	8.038	12.114	7.238	1.379	1.547	755	7.388	7.502	4.274	50.235
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar	23.296	33.070	16.156	6.815	3.817	1.259	24.031	18.450	7.800	134.694
Totaal	31.334	45.184	23.394	8.194	5.364	2.014	31.419	25.952	12.074	184.929

1.3. Bestuurlijke inbedding

³ <http://www.infopuntveiligheid.nl>

⁴ 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 bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.

In de Veiligheidsregio Hollands Midden is het Veiligheidsbestuur⁵ overeengekomen een GMK in stand te houden. In dat kader is een Integrale Beheersovereenkomst ('Integrale Beheersovereenkomst Regionale Brandweer – Regionale Politie Hollands-Midden 2006') afgesloten waarin afspraken zijn vastgelegd omtrent het beheer van de GMK en het toezicht daarop. Tussen de gebruikers⁶ van de GMK en het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio zijn de operationele eisen van GMK via Service Level Agreements (SLA's) vastgelegd.

De verantwoordelijkheid voor het beheer en de uitoefening van het dagelijkse gezag over de medewerkers van de GMK is op grond van de integrale beheerovereenkomst aan de Korpschef van Politie⁷ opgedragen. De Korpschef van Politie heeft op grond van de Integrale Beheersovereenkomst een manager GMK aangesteld als leidinggevende voor de GMK en als uitvoerder van het beheer en heeft zijn bevoegdheden gemandateerd aan de manager GMK. De manager GMK is de Directeur Informatie van Politie Hollands-Midden. De Regionaal Commandant van de Brandweer is op grond van de integrale beheerovereenkomst als toezichthouder aangewezen.

Directeur

De directeur van de meldkamer Hollands-Midden is de politiechef van de Eenheid Den Haag. Aan hem is zoals aangegeven op grond van de integrale beheerovereenkomst de verantwoordelijkheid voor het beheer van de GMK opgedragen. De directeur / beheerder rapporteert formeel aan het Veiligheidsbestuur. De aangestelde manager GMK is verantwoordelijk op strategisch niveau en rapporteert maandelijks aan de eerdergenoemde toezichthouder over onder andere de behaalde prestaties, personele bezetting, kwaliteit van de ICT-voorzieningen en aantal en aard van de ontvangen klachten en de wijze waarop ze zijn afgehandeld. Tevens rapporteert de manager GMK op verzoek aan de veiligheidsdirectie.

1.4. Inrichting en verantwoording

De GMK Hollands-Midden is een geïntegreerde meldkamer van ambulance, brandweer en politie. De meldkamer is vorm gegeven door het onderbrengen van al het personeel bij de politie. In deze meldkamer is sprake van een éénhoofdige leiding door een teamchef met daar onder drie uitvoerend teamchefs. De teamchef gaat over alle disciplines met de daarbij behorende taken en portefeuilles en is budgetverantwoordelijk op grond van de vastgestelde begroting GMK (zie figuur 2). De teamchef legt in het maandelijks werkoverleg verantwoording af aan de manager GMK.

De GMK wordt op tactisch niveau aangestuurd door een teamchef en op operationeel niveau door drie uitvoerend teamchefs (UTC⁸) en zes coördinatoren⁹. De teamchef is verantwoordelijk voor de taakuitvoering van de meldkamer, de bezetting en rechtspositie en daarbij bevoegd voor uitgaven tot € 2500,-. Taken met discipline specifieke kennis (brandweer, RAV) behoren ook tot zijn verantwoordelijkheid. Hierin laat hij zich in de operaties bijstaan door de UTC's van brandweer en ambulance.

⁵ Het algemeen bestuur van de Regionale Brandweer en GHOR Hollands-Midden en het regionaal college van Politie Hollands-Midden acteren gezamenlijk onder de naam Veiligheidsbestuur.

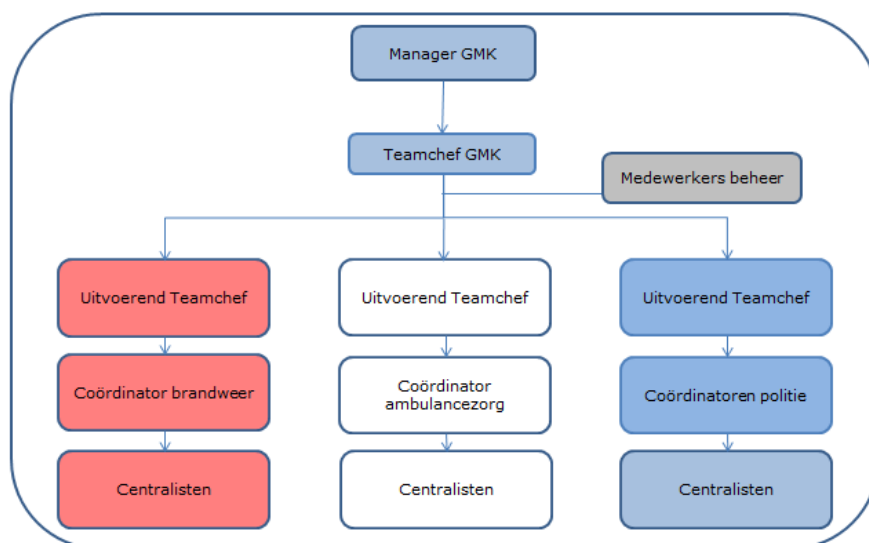
⁶ De Regionale Ambulancedienst (RAD), de Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (GHOR), de Regionale Politie Hollands Midden en de regionale gemeentelijke brandweerkorpsen.

⁷ Deze is bij de vorming van de nationale politie opgevolgd door de chef van politie Eenheid Den Haag.

⁸ Van de drie leidinggevenden UTC's heeft de geneeskundige leidinggevende een politie-achtergrond.

⁹ Er zijn vier coördinatoren voor politie; zij hebben geen vaste ploeg van centralisten onder zich.

De teamleiding bestaande uit de teamchef en UTC's hebben wekelijks overleg. Om de week hebben de teamleiding en coördinatoren het zogenaamde coördinatorenoverleg.



Figuur 2: Organogram gemeenschappelijke meldkamer Hollands-Midden.

Beheer

De afdeling beheer maakt deel uit van de Dienst Informatie van de politie en valt niet onder de meldkamerorganisatie. De meldkamer huurt capaciteit in bij de politie voor het beheer van de meldkamer. In de praktijk zitten op dezelfde locatie als de meldkamer wel een aantal medewerkers van de Dienst Informatie. De meldkamer heeft daarnaast twee medewerkers functioneel beheer in dienst die direct onder de teamchef vallen.

De afdeling beheer van de Dienst Informatie van de politie verricht onder andere werkzaamheden voor de GMK. Over de sturing van de afdeling beheer met betrekking tot het technische beheer van de GMK ontvingen de inspecties geen informatie.

2. Personele invulling

2.1. Aantal en soort functionarissen

De UTC's zijn verantwoordelijk voor hun specifieke afdeling/ discipline en daarbinnen voor de p-zorg. De UTC heeft alle taken in relatie tot discipline specifieke kennis en in dat kader veel overleg met het veld¹⁰. Daarnaast kent iedere discipline coördinatoren. De coördinator is tevens meewerkend voorman. De coördinatoren zijn in principe vrijgesteld van tafeldienst, maar kunnen indien noodzakelijk worden ingeroosterd voor tafeldienst. Iedere coördinator is opgeleid om in minimaal één discipline tafeldienst te kunnen draaien. Naast een dienst als dagcoördinator vervullen alle coördinatoren ook enkele diensten per periode voor de afhandeling van planbaar werk en neventaken voor hun eigen discipline.

Voor de dagelijkse operationele aansturing van de gehele werkvloer (politie, brandweer en ambulancezorg) is er één dagcoördinator aanwezig. Deze dagcoördinator heeft een van de centralisten afwijkende dagdienst van 9-17. De dagcoördinator van dienst geeft multidisciplinair leiding op de werkvloer en is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers en ketenpartners voor

¹⁰ De uitvoerend teamchef brandweer heeft overleggen met KNRM, brandweer incidentbestrijding, brandweer operationele voorbereiding en de beheerstaak en Rijkswaterstaat.

personele en operationele vragen. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie	±38	1 UTC 3 coördinatoren	31 en 3 flexpoule	Aanname en/of uitgifte	Politie
Brandweer	±16	1 UTC ¹¹ 1 coördinator	9 en 5 flexpoule	Aanname en uitgifte (deels combi)	Politie¹²
Ambulancezorg	±21	1 UTC 1 coördinator	15 en 4 flexpoule	Aanname en/of uitgifte (deels combi)	Politie

De GMK maakt onderscheid in centralisten A en B. Nagenoeg alle centralisten doen zowel de aanname als de uitgifte. De B-centralist is verpleegkundige en wordt alleen ingezet als aanname-centralist. Dit geldt eveneens voor de twee uitzendkrachten (verpleegkundigen) in de meldkamer. Twee centralisten voor de politie doen ook alleen aanname. De brandweer beschikt nog over een aantal combi-centralisten¹³ Zij doen werkzaamheden voor zowel brandweer als ambulancezorg en één ook voor de politie. Omdat deze centralist geen verpleegkundige is de afspraak dat de centralist bij aanname van een ambulancezorg melding standaard een ambulance met een A2-prioriteit laten rijden.

2.2. Calamiteitencoördinator

De rol van CaCo wordt binnen de meldkamer ingevuld door de groep coördinatoren. Het is nog niet mogelijk deze CaCo-rol 24/7 dekkend te krijgen. De dagcoördinator is de CaCo. In de avond en nachtdiensten is de CaCo op piket. Bij een calamiteit wordt de coördinator die op dat moment werkzaam is binnen de meldkamer ingezet als CaCo en wordt een nieuwe coördinator opgeroepen voor de reguliere meldingen. De normale processen gaan gewoon door, maar de calamiteit en de andere meldingen worden gescheiden. Ook hier wordt op piket-basis gewerkt. Als er echt een calamiteit is dan komen naar eigen zeggen de coördinatoren vaak allemaal op.

2.3. Bezetting

Politie

De politie heeft gedurende de dagdienst en nachtdienst een bezetting van drie centralisten (zie tabel 4). In de avonddienst zijn vier centralisten aanwezig. De ideale bezetting voor politie is vier centralisten voor de dag en nachtdienst en vijf voor de avonddienst. Dit wordt in de praktijk niet gehaald. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. De uitgifte is decentraal. De regio is verdeeld in twee delen. Noord en Zuid en die hebben ieder een eigen uitgiftecentralist. Idealiter zijn er twee centralisten voor de aanname en twee voor de uitgifte. Bij de indeling houdt men rekening met de kennis van het gebied van de centralist. Er is geen piketregeling voor centralisten meer omdat dit niet mogelijk is volgens de regels die het korps hanteert voor personeel wat piketplichtig is. Het rooster voor de meldkamer wordt deels gevuld met mensen uit de flexpoule die incidenteel een dienst draaien in de meldkamer naast de eigen

¹¹ De uitvoerend teamchef is gedetacheerd vanuit de brandweer naar de politie.

¹² De werknemers die bij de samenvoeging van de meldkamers niet hebben gekozen voor een aanstelling bij de Politie behielden hun aanstelling bij de Brandweer, maar werken onder gezag van de Politie.

¹³ Deze centralisten hebben in het verleden de voormalige SOSA opleiding en ProQA scholing gevolgd om de MKA meldingen aan te kunnen nemen.

diensten in de basisteams. De inzet van tijdelijke krachten (uitzendkrachten) is lastig in verband met de specialistische opleiding en overwerk van eigen personeel wordt zoveel mogelijk beperkt. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen onvoldoende mensen (onder de minimale sterkte) 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	2	4 (inclusief 1 voor besteld vervoer ¹⁴)
15:00 - 23:00	4	2	3
23:00 - 07:00	3	1	2

Brandweer

De bezetting van de meldkamer brandweer is twee centralisten in de dag- en avonddienst en één in de nachtdienst. De flexpoule van de brandweer is zowel voor de intake als de uitgifte inzetbaar en daardoor volledig inwisselbaar. De flexpoule bestaat voornamelijk uit parttimers die ergens anders hun hoofddienstbetrekking hebben. De centralistenrol wordt als een bijbaan gezien en is conform een 0-urenovereenkomst. De meldkamer heeft afspraken gemaakt dat door de parttime centralisten vier diensten in vier weken gedraaid worden. De aanname en uitgifte is bij de brandweer gescheiden. In de nacht is er één brandweercentralist en dan is de intake en uitgifte geïntegreerd. De totale bezetting is volgens de meldkamer voldoende om het aantal meldingen te verwerken.

Ambulancezorg

De standaard bezetting van de meldkamer brandweer is vier centralisten tijdens de dagdienst, drie tijdens de avonddienst en twee centralisten in de nachtdienst. De aanname en uitgifte is bij de ambulancezorg gescheiden. De verpleegkundigen doen alleen aanname. De werkverdeling is twee centralisten op de aanname en een op de uitgifte. Tijdens de nachtdienst is er één intake- en één uitgiftecentralist met achtervang van de combicentralist van de brandweer. Gedurende de dagdienst is een centralist aanwezig voor de afhandeling van besteld vervoer. De flexpoule wordt gevormd door ambulanceverpleegkundigen die op deeltijdbasis centralist zijn en ook op de ambulance rijden en door een centralist die zowel in Hollands-Midden als in Brabant werkzaam is. Daarnaast maakt de meldkamer gebruik van inhuur via het uitzendbureau. De capaciteit van centralisten voor de geneeskundige hulpverlening is naar eigen zeggen voldoende, maar dat komt mede omdat de combi centralisten inzetbaar zijn voor de MKA. Zonder deze combi centralisten zou de capaciteit onvoldoende zijn.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

De meldkamer leidt nieuwe medewerkers via een intern opleidingsprogramma in circa vier maanden op. De opleiding bestaat uit drie fases en duurt drie à vier maanden. De centralist in opleiding krijgt een mentor en buddy toegewezen. De centralist begint met het leren van de systemen. Daarna gaat men ongeveer zes weken aan tafel met de mentor/buddy. Als deze fase is afgerond dan volgt de fase van twee weken. In deze fase doet de centralist in opleiding geheel zelfstandig de intake. De mentor zit er naast en doet dan de uitgifte. Na deze fase mag de centralist in opleiding geheel zelfstandig werken op de intake en zal hij/zij zich verder ontwikkelen binnen de intake. Binnen een jaar zal de centralist in opleiding ook de 'mobilofonie' opleiding krijgen. Deze bestaat uit twee dagen opleiding en een maand samen met een mentor achter de uitgifte.

Oefenen

¹⁴ Besteld vervoer is aanwezig van 08:00-16:00 uur.

De politie centralisten volgen nagenoeg geen trainingen, opleidingen of cursussen. Door de beperkte capaciteit is daar geen tijd voor.¹⁵ Intern samen oefenen gebeurt ook niet. Men tracht in ieder geval één keer per jaar tijdens een werkoverleg/vakmanschapsdag aandacht te besteden aan het bijhouden van kennis door bijvoorbeeld uitleg over de systemen, werkwijzen en procedures.

Brandweer

Inwerken

De meldkamer leidt nieuwe medewerkers via een gedeeltelijk intern opleidingsprogramma op. De opleiding start met één week introductie en opleiding GMS en ProQA. De ProQA opleiding is extern. Daarna volgen vier à zes weken (afhankelijk van de voorkennis) specifieke brandweer opleiding. Hierna worden de centralisten in opleiding in drie maanden op de intake opgeleid door een ervaren centralist. Dit vindt plaats op de werkvloer. Tussentijds wordt er getoetst en uiteindelijk wordt ook een eindtoets afgelegd. Bij positieve voltooiing kan de centralist zelfstandig achter de intake verzorgen. Na circa een jaar wordt men opgeleid voor de uitgifte.

Oefenen

Door de centralisten wordt - op een jaarlijkse profcheck na - minimaal geoefend. Dat heeft mede te maken met de verhuizing naar de YP die telkens is uitgesteld.

Ambulancezorg

Inwerken

De meldkamer leidt nieuwe medewerkers via een gedeeltelijk intern opleidingsprogramma op. De opleiding start met één week introductie en opleiding GMS en ProQA. De ProQA opleiding is extern. Daarna volgen vier à zes weken (afhankelijk van de voorkennis) specifieke MKA- opleiding. Voor de MKA is er nog enige training nodig voor besteld vervoer. Hierna worden de centralisten op de werkvloer opgeleid door ervaren centralist. Men luistert eerst mee met een ervaren centralist en daarna worden de rollen omgedraaid. De centralist in opleiding start met de aanname van besteld vervoer, daarna volgt huisartsen spoedlijn en 1-1-2-meldingen. Na circa een jaar kan een centralist starten met de uitgifte.

Oefenen

De centralisten oefenen regelmatig. Zij hebben enkele keren per jaar bijscholingen (medische specialisatie en pro Q&A) en er wordt twee dagen per jaar aandacht besteed aan de interne werkprocessen. Daarnaast zijn er drie dagen per jaar thematisch ingerichte expert-classes.

Multidisciplinair oefenen

Op de meldkamer wordt niet multidisciplinair geoefend.

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 disciplines zelf. Op de meldkamer Hollands-Midden werken de brandweer-centralisten in de praktijk echter nauw samen met de MKA. De brandweercentralisten doen, onder verantwoordelijkheid van de MKA-centralisten, ook MKA-werkzaamheden.

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

¹⁵ Er vindt alleen 1 keer per jaar de verplichte grootschalige rampoefening plaats.

brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. In Hollands-Midden neemt de MKA tussen 17:00 en 08:00 de telefoon van GGZ over, waarbij de meldkamer bijvoorbeeld een huisarts (warm) doorverbindt met een sociaal psychiatrische verpleegkundige. Ook voor de GGD voert de meldkamer 24/7 werkzaamheden uit.¹⁶ De brandweer heeft als neventaak het alarmeren van de kustwacht.

3.2. Werkprocessen¹⁷ aan de hand van een casus¹⁸

Binnenkomst melding

Een 1-1-2 melding van een mobiel nummer komt via Driebergen direct binnen bij de juiste discipline op de GMK. De 1-1-2 meldingen van vaste telefoons komen bij de politie op de GMK Haaglanden binnen en worden daar vandaan doorverbonden naar de desbetreffende discipline in Hollands-Midden.

Politie

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 informatie over de exacte locatie, NAW-gegevens van de melder, aantal betrokken voertuigen, 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. Het systeem geeft enkel enige hints¹⁹; 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 meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Meestal hoort of ziet een collega al wat er speelt (men zit naast elkaar) en gaat dan al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines 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, opent deze de melding vanuit GMS en krijgt een inzetvoorstel. Melding wordt aan de dichtstbijzijnde beschikbare eenheid uitgegeven. Het systeem berekent zelf de eenheid die het dichtstbij en beschikbaar is. Aan de hand van de inhoud van de melding worden één of meerdere eenheden aangestuurd. Het systeem is zodanig ingericht (o.g.v. een noodhulp protocol) dat alleen noodhulpeenheden worden aangeboden die ook ingezet kunnen worden. De centralist heeft echter altijd de mogelijkheid om zelf nog een andere eenheid aan te sturen. De benodigde eenheden worden via de mobilfoon gealarmeerd. De centralist kan ook kijken naar eenheden die zich vlakbij het incident in de buurregio Haaglanden bevinden. De mogelijkheid om buurregio Haaglanden te zien, moet wel apart in GMS worden aangegeven. Vanwege het gebrek aan zeggenschap over die eenheden gebeurt dit amper. Indien op basis van de melding blijkt dat inzet moet worden gepleegd door een andere regio dan wordt telefonisch contact opgenomen met de andere meldkamer of wordt via het meldkamerkanaal gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

De eenheden die ter plaatse gaan, hebben geen voorzieningen die meelesen in GMS mogelijk maakt. De uitgiftecentralist heeft via de mobilfoon of telefoon contact met de eenheden op straat.

¹⁶ Op het moment dat er een GGZ of GGD melding binnenkomt kan er geen 1-1-2 worden opgenomen.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt; bij een ongeval bij de kernreactor in Delft worden door het systeem specifieke vragen gesteld.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status²⁰ weer op 'vrij'.

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 informatie over de exacte locatie, aantal betrokken en soort voertuigen, aantal slachtoffers, beknellingen, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist.

Het systeem geeft enkel enige hints²¹; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol, maar de centralist wordt wel begeleid met de vaste vragen horende bij het betreffende incident, bijvoorbeeld de vragen uit het protocol ongeval op snelweg.

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. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de politie en ambulance.

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.²² Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. Daarna worden de benodigde eenheden via P2000 gealarmeerd. De brandweercentralist maakt gebruik van de statische Kazernevolgordetabel²³ en controleert het inzetvoorstel. Het systeem is bij het bepalen van de inzet afhankelijk van het juist statussen door de eenheden, omdat er in Hollands-Midden geen sprake is van automatisch statussen. De ervaring op de meldkamer brandweer in Hollands Midden is dat de brandweer voldoende auto's beschikbaar heeft; vanuit het verleden hebben veel gemeentes tankautospuiten staan.

Er zijn geen harde afspraken over het voeren van de regie vanuit de meldkamer. Het is een samenspel tussen de bevelvoerder/ Officier van Dienst en de meldkamer.

Na het uitrukken hebben de opgeroepen eenheden via de mobilofoon contact met de meldkamer. Na de afhandeling van het incident wordt de incidentgroep vrijgemaakt. De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking door eventueel voertuigen te verplaatsen.

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 telefoonnummer, aantal slachtoffers en het soort letsel.

In Hollands-Midden werkt de MKA met ProQA. ProQA zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQA vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok. Na beantwoording van deze eerste vragen in ProQA kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton').

De centralist kopieert de informatie van het medisch kladblok naar het kladblok in GMS. Vanaf dat moment is de informatie beschikbaar voor de andere disciplines. Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aannamecentralist verder met vervolgvragen over beknelling, etc.

²⁰ De status van een voertuig geeft aan of het voertuig beschikbaar is, onderweg is en dergelijke. Bijvoorbeeld: 1 = Mobiel (op straat), inzetbaar, 2 = Op weg naar incident, 3 = Ter plaatse 4 = Buiten dienst, enzovoort.

²¹ Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald.

²² 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.

²³ 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 werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Wanneer de persoonsgegevens en locatie zijn vastgesteld wordt meteen een ambulance gestuurd ondanks dat de intake nog niet is afgerond. Deze procedure scheelt aanrijtijd met name in de buitengebieden. Vervolgens komt er een inzetvoorstel die door de intakecentralist wordt gecontroleerd. De uitgiftecentralist alarmeert eventuele extra voertuigen. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer of wordt gebruik gemaakt van Pariter²⁴. De aansturende meldkamer heeft de keuze om een incidentgroep aan te maken. De meldkamer wacht vervolgens tot informatie van de aanwezige ambulance binnenkomt. De eerste ambulance die ter plaatse is geeft een terugkoppeling naar de meldkamer. De centralisten bewaken de restdekking met behulp van een schuifmodule.

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 politie is er wel een digitale briefing. De Dienst Informatie van de politie zorgt voor input van de briefing, de coördinatoren van meldkamer kunnen ook zelf dia's aanmaken en toevoegen. In de briefing staan onder andere onderwerpen benoemd waar meldingen over binnen kunnen gaan komen, zoals NSS. Bij brandweer en MKA mailt de (u)teamchef eventuele specifieke informatie aan de centralisten.

Binnen de meldkamer vindt geen gestructureerd multidisciplinair overleg met centralisten onderling plaats, dit vindt echter wel dagelijks plaats op de werkvloer. Indien er bijzonderheden zijn dan wordt dat kortgesloten via de UTC's of worden deze door de dagcoördinator via een briefing-tool gecommuniceerd. Praktische zaken in de meldkamer worden door de collega's van elke discipline onderling besproken.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het algemene kladblok in GMS plaats. 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 ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de MKA in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. Informatie in dit kladblok wordt formeel niet gedeeld met de andere disciplines. Onderling wisselen de disciplines informeel wel mondeling informatie uit en soms wordt het medisch kladblok in het reguliere kladblok gekopieerd. De vijf coördinatoren hebben toegang tot het medisch kladblok.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

Omtrent de taken en verantwoordelijkheden van de afdeling beheer van de Dienst Informatie van de politie met betrekking tot het technische beheer de GMK hebben de inspecties geen informatie ontvangen.

Leveranciersmanagement

De Dienst Informatie van de politie heeft verschillende service- en supportcontracten met de leveranciers van de diverse systemen afgesloten. De keuze van de leveranciers, het opstellen van de contracten en eventuele overleggen met leveranciers verloopt via de Dienst Informatie.

4.2. Management van de dienstverlening

Voor de GMK wordt - wanneer het gaat om inrichting, incidenten en changes - niet via een bepaalde systematiek, zoals ITIL²⁵- en BISO²⁶, gewerkt.

²⁴ Dit systeem ondersteunt de centralist om bij meerdere (buur)regio's snel en eenvoudig ambulances aan te vragen.

²⁵ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

Incidentenproces

Bij een storing nemen de centralisten contact op met de dagcoördinator. Als deze niet aanwezig is, wordt de coördinator die piket heeft gebeld. De coördinator neemt indien nodig contact op met de afdeling beheer van de Dienst Informatie van de politie. (De inspecties hebben geen informatie ontvangen over de bereikbaarheid van en de afhandeling van storingen door de afdeling beheer.) De afdeling beheer reageert adequaat op meldingen en zoekt altijd met de centralist naar een oplossing. Met de komst van de nationale politie en de wijziging van werkwijze bij de VTSPN maakt het nogal eens dat lijstjes van bereikbare collega's daar niet klopte of men niet wist hoe men een probleem kon oplossen.

4.3. Integraal risicobeheer

De meldkamer maakt geen gebruik van een risico-systematiek en er zijn geen risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

Binnen de meldkamer Hollands-Midden zijn een aantal ICT-systemen economisch afgeschreven. In de praktijk levert het geen problemen op. De systemen worden tot de transitie in de lucht gehouden. In overleg met de afdeling Meldkamer Diensten Centrum van de Dienst ICT (voorheen vtsPN) is besloten om - gezien de samenvoeging met de gemeenschappelijke meldkamer in Haaglanden - niet meer te investeren in nieuwe systemen.

Redundantie

Voor de telecom beschikt de meldkamer over lijnen die van twee zijden van het gebouw binnen komen. Op het moment van een storing kunnen de centralisten terugvallen op analoge reservetelefoons. De inspecties hebben geen verdere informatie omtrent redundantie van de ondersteunende systemen van de GMK verkregen.

Piekbelasting

De inspecties hebben geen informatie verkregen omtrent het aantal 1-1-2-lijnen op de meldkamer Hollands-Midden, de procedure bij bezetting van die lijnen en de zichtbaarheid van een eventuele wachtrij op de arbi.

Indien de centralisten van de ambulancezorg bezet zijn, neemt de brandweer de intake-overloop over (m.b.v. pro-Q&A). Bij die meldingen is de procedure dat standaard een ambulance met een A2-prioritering gaat rijden. Indien de centralisten van de brandweer bezet zijn, neemt de ambulancezorg de intake-overloop over. Voor het geval de centralisten van de politie bezet zijn, is er één van de brandweer centralisten die de intake daarvan kan doen. De andere centralisten sturen na aanname direct een politie auto ongeacht de melding.

Uitwijkprocedure

De buddyregio voor de uitwijk²⁷ en de fallback²⁸ van 1-1-2 van de meldkamer is Haaglanden. De centralisten oefenen de uitwijk naar de Haaglanden niet. De inspecties hebben hieromtrent geen stukken ontvangen.

²⁶ BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

²⁷ 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).

²⁸ 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.

Energie, locatie en beveiliging

De GMK beschikt over een no break voorziening. Als de stroom in de meldkamer stroom uitvalt dan valt de meldkamer terug op een noodaggregaat. Deze wordt eens in de twee maanden getest door de brandweer.

Het gebouw waar de meldkamer is gehuisvest is van de brandweer en wordt gehuurd door de politie. Binnen het gebouw zijn meerdere diensten gevestigd. De gemeenschappelijke meldkamer is in de stad Leiden naast de brandweerkazerne gevestigd. Bij de locatiekeuze is niet specifiek gekeken naar de risico's voor de meldkamer.

Voor het toegangsbeheer maakt de meldkamer gebruik van camera's en toegangspassen. Tijdens kantooruren opent iemand van de receptie de deuren. Buiten kantooruren openen de centralisten de deuren. Binnen het gebouw gelden per discipline autorisaties voor de toegangspassen. Voor de toegang tot de technische ruimte is een speciale autorisatie vereist.