

Meldkamer Kennemerland

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Kennemerland 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 en risico's

Het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) bevindt zich in Haarlem en het verzorgingsgebied omvat de veiligheidsregio Kennemerland (zie figuur 1 en tabel 1). Het MICK werkt samen met de meldkamers op Schiphol en heeft de regie bij opschaling². De MKA verzorgt daarnaast ongeveer 70% van het A1 en A2 vervoer voor de gemeente Castricum (regio Noord-Holland-Noord). 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 Kennemerland. Veiligheidsregio Kennemerland, indeling van gemeenten (2013). Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Kennemerland

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.

² Schiphol beschikt over een eigen bedrijfsbrandweer, met name gericht op vliegtuigbranden. Als het gaat om de gebouwen brandbestrijding op Schiphol dan heeft ook de brandweer uit de regio Kennemerland daar een verantwoordelijkheid in.

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

Locatie meldkamer	Haarlem
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio's)	Kennemerland
Oppervlak verzorgingsgebied	419 km ² land
Aantal inwoners	552.200
Bevolkingsdichtheid	1318 inwoners/km ²
Aantal gemeenten	10
Regioprofiel	De regio heeft een hoge bevolkingsdichtheid. Een dicht netwerk van autowegen, tunnels (onder het Noordzee kanaal) en spoorwegen (inclusief HSL). In de regio bevinden zich de luchthaven Schiphol - met jaarlijks 47 miljoen passagiers - en het Tata Steel ³ complex aan de monding van het Noordzeekanaal. Het terrein kent een complex duinlandschap met bos. Demografisch heeft de regio een 'normale' samenstelling.
Risico's	BRZO bedrijven (Besluit Risico's Zware Ongevallen) zoals Tata Steel. Bij droogte en warme is er risico voor natuurbranden. Het vliegverkeer rondom de luchthaven Schiphol zorgt voor potentiële risico's voor luchtvaartongevallen. Aanvliegroutes over bewoond gebied bij Zwanenburg, Aalsmeer en Amstelveen. Vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, water en spoor. Openbare orde en veiligheid risico's door grote doorstroom mensen van en naar Schiphol en bij warmte en drukte door toeristen in de zomer aan de kust en toeristische attracties. Openbare orde en veiligheid bij evenementen.

Bron: jaarwerkplan MICK 2009, VR Kennemerland.

1.2. Aantal meldingen

Het MICK leverde cijfers aan over het aantal meldingen. De meldkamer maakte daarbij geen onderscheid in het soort melding (1-1-2 of overige meldingen⁴). Ook maakte de meldkamer geen onderscheid in aantal meldingen per discipline per dienst. Wel maakte de regio onderscheid in prioritering van de melding.

³ Tata Steel heeft een eigen bedrijfsbrandweer en een eigen eerste hulp post. Tata maakt meldingen aan in GMS waardoor de regio per direct geïnformeerd is, zo nodig aanvullend kan alarmeren, regie kan voeren en groot kan opschalen. Zie ook paragraaf 3.1 over de taakuitvoering van de meldkamer.

⁴ 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 Center (PSC). De overige meldingen verschillen per regionale meldkamer.

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

	Politie			Brandweer			Ambulance			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 5-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	11.720*			5.395***			20.211*****			
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar	54.778**			3.311****			17.811*****			
Totaal	66.498			8.706			38.022			113.322

* alleen prio 1 meldingen

**prio 2, 3,4 en 5 meldingen

***alleen prio1 meldingen

**** prio2 en prio3 meldingen

***** meldingen A1

***** A2 meldingen en meldingen B vervoer (B, B1 en B2)

1.3. Bestuurlijke inbedding

De Wet veiligheidsregio's beschrijft dat het bestuur van de veiligheidsregio de beschikking heeft 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. De gemeenschappelijke regeling van de veiligheidsregio Kennemerland uit 2013 beschrijft dat het algemeen bestuur van de veiligheidsregio voorziet in de meldkamerfunctie. De veiligheidsregio Kennemerland heeft met het voormalig regionale college van het politiekorps Kennemerland een convenant opgesteld ('Convenant algemeen bestuur veiligheidsregio en regionaal college politie Kennemerland, 2012'). Het convenant beschrijft afspraken over de huisvesting, taken, het beleid en beheer, de financiën, de prestaties, de ondersteunende systemen en de samenwerking van politie met brandweer, geneeskundige hulpverlening en ambulancevervoer in de meldkamer. In niet opgeschaalde situaties stuurt het zogenaamde sturingsoverleg, dat bestaat uit de directie van de veiligheidsregio en de korpschef van de politie, de meldkamer aan. In opgeschaalde situaties vindt de aansturing van het MICK plaats binnen de structuur van de regionale crisisorganisatie. Het veiligheidsteam is onder andere verantwoordelijk voor het multidisciplinair beleid en beheer waaronder C2000 en P2000, alsmede de voorbereiding van de aansturing in opgeschaalde situaties. Het convenant beschrijft dat de directeuren van de hulpverleningsdiensten verantwoordelijk blijven voor de operationele prestaties van de eigen discipline.

De gemeenschappelijke meldkamer valt organisatorisch onder de veiligheidsregio Kennemerland. De brandweer, GGD en de ambulancezorg vallen eveneens onder de veiligheidsregio Kennemerland. De meldkamer van de politie valt organisatorisch onder de Dienst Regionaal Operationeel Centrum DROC (in oprichting) van de politie Eenheid Noord-Holland.

De Regionale Ambulancevoorziening (RAV) is in regio Kennemerland een coöperatie. De coöperatie bestaat uit de GGD Kennemerland, Ambulance Amsterdam locatie Kennemerland en Witte Kruis. Een deelnemersovereenkomst van deze coöperatie beschrijft dat deze verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Tijdelijke wet ambulancezorg namelijk het in stand doen houden van een meldkamer ambulancezorg. In een service level agreement tussen de RAV en de veiligheidsregio

zijn taken bevoegdheden en onderlinge afstemming vastgelegd. In de samenwerkingsovereenkomst tussen de RAV en het MICK zijn de afspraken meetbaar vastgelegd. De overeenkomst benoemd 'SMART' prestatie-indicatoren.

Directeur

De directeur van de meldkamer Kennemerland is de algemeen directeur van de veiligheidsregio (tevens de regionaal brandweer commandant). Deze directeur legt verantwoording af over het functioneren van de meldkamer aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio. De meldkamer staat onder leiding van een hoofd meldkamer (thans een politiefunctionaris). Deze functie financieren de politie en veiligheidsregio gezamenlijk. Het hoofd meldkamer draagt in het maandelijks sturingsoverleg zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de directie van de veiligheidsregio bestaande uit de DPG, de regionaal brandweercommandant, een lid van de eenheidsleiding van de politie Noord-Holland en de algemeen directeur van de veiligheidsregio (tevens directeur meldkamer). Elke vier maanden heeft het hoofd meldkamer een bedrijfsvoering gesprek waarbij men door middel van rapportages over relevante ontwikkelingen, personeel, financiën en resultaten (inclusief status jaarwerkplan) bespreekt met de directie van de veiligheidsregio Kennemerland. Drie keer per jaar wordt het algemeen bestuur van de veiligheidsregio schriftelijk geïnformeerd over de meldkamer via de zogenaamde BERAP en het Jaarverslag. Het hoofd meldkamer is namens de politie en veiligheidsregio gemandateerd voor de personele zaken, financiën en resultaten van de meldkamer.

Het MICK beschikt over een bedrijfsvoeringplan. Dat document beschrijft dat het INK-model (Instituut Nederlandse Kwaliteitsmodel) de onderlegger is voor het bedrijfsmodel van het MICK. Het bedrijfsvoeringsplan beschrijft eveneens dat het MICK dienstverleningsovereenkomsten heeft met de brandweer, politie, RAV. Ook is er een aparte overeenkomst voor multi-zaken. Tevens beschikt het MICK over een jaarwerkplan met daarin de te behalen doelen voor het komende jaar en de bijbehorende kritische succesfactoren.

1.4. Monodisciplinaire verantwoording

In het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) zijn de geïsoleerde meldkamers van de politie, brandweer en ambulancezorg gevestigd. Het politie service centrum bevindt zich eveneens in het MICK. Het managementteam (MT) bestaat uit het hoofd meldkamer en de drie teammanagers van de disciplines. In het MT leggen de individuele disciplines verantwoording af over de processen en bedrijfsvoering binnen de eigen discipline. Per kolom zijn marap's op over meldkamertijden, aannametijden, aanrijtijden beschikbaar⁵. Het MT overlegt eens per twee weken. Het hoofd meldkamer draagt zoals hierboven beschreven zorg voor de verantwoording over de meldkamer richting de politie eenheid en de veiligheidsregio.

Teammanagers

De teammanagers zijn verantwoordelijk voor de organisatorische aansturing van hun discipline. Zij sturen hiertoe de medewerkers, in overleg met en door tussenkomst van de multidisciplinair procescoördinatoren (MPC) aan. Zij stemmen het beleid van organisatie en meldkamer in de betreffende discipline af. Het gaat daarbij over bezetting meldkamer, planning, personele zaken, maar ook het beleid over alarmering, inzet en coördinatie van eenheden van de disciplines. De inspectie gaat hieronder in op de specifieke verantwoording per discipline.

⁵ De adviseur informatiemanagement levert deze rapportages aan.

Politie

De teammanager politie valt hiërarchisch rechtstreeks onder het hoofd meldkamer en heeft eigen budgettaire verantwoordelijkheid tot een bepaald bedrag. De teammanager legt in het MT verantwoording af aan het hoofd meldkamer over de meldkamer politie. De MPC monitort het operationele werkproces binnen de meldkamer, waaronder het functioneren van centralisten. Op organisatieniveau monitort de teammanager het algemene beeld. Structurele terugkoppeling van cijfers van - gemiddelden of persoonlijke - verwerkingstijden naar het korps, vindt niet plaats. Verwerkingstijden van prio 1 meldingen binnen de meldkamer zijn beschikbaar en worden in het MT en aan het sturingsoverleg gerapporteerd.

Brandweer

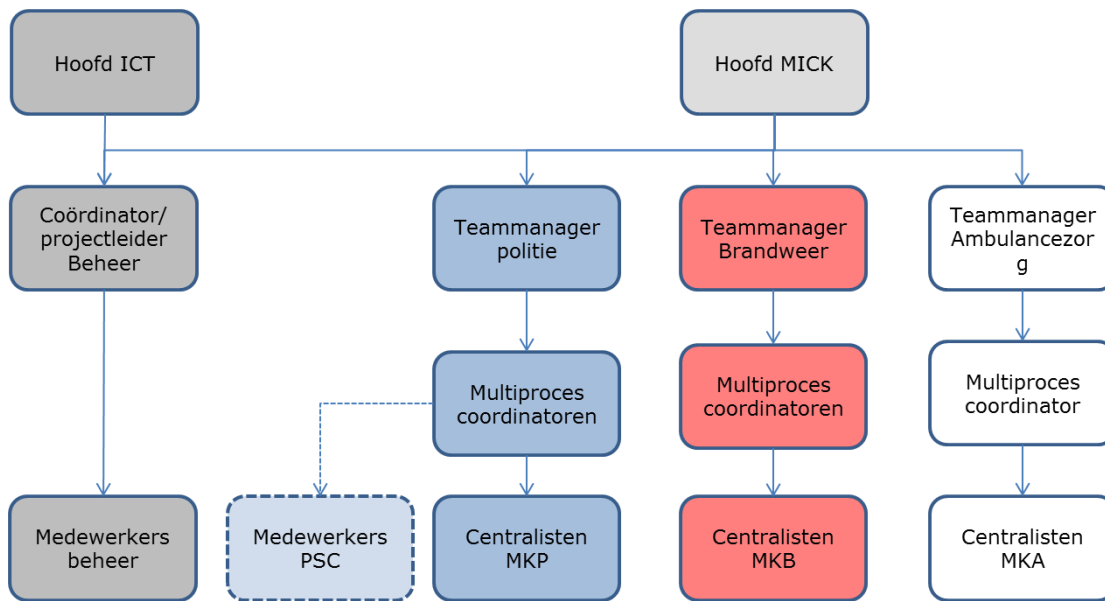
De teammanager brandweer valt hiërarchisch rechtstreeks onder het hoofd meldkamer en heeft eigen budgettaire verantwoordelijkheid tot een bepaald bedrag. De teammanager legt in het MT verantwoording af aan het hoofd meldkamer over de meldkamer brandweer. Hij legt in het MT verantwoording af over de processen en bedrijfsvoering van de meldkamer brandweer. Tevens legt de teammanager verantwoording af aan de veiligheidsregio. Dit gebeurt viermaandelijks door middel van een managementrapportage over onder andere vitale processen, financiën en ziekteverzuim. Jaarlijks vindt verantwoording plaats over de resultaten van de meldkamer brandweer op basis van het jaarwerkplan. Het MICK maakt gebruik van een managementinformatiesysteem 'report' voor het genereren van informatie over onder andere het aantal meldingen en de snelheid van afhandeling. De teammanager heeft regelmatig contact met de regionaal brandweer commandant (tevens directeur veiligheidsregio).

Ambulancezorg

De teammanager valt hiërarchisch onder het hoofd meldkamer en onder het bestuur van de RAV. De teammanager is via een mandaatregeling binnen bepaalde kaders en budget tekenbevoegd. In het MT legt de teammanager verantwoording af over de processen en bedrijfsvoering van de MKA. In de RAV wordt gerapporteerd over meldkamertijden, aanname-, uitgifte- en ambulance-aanrijtijden. Ook wordt daar verantwoording afgelegd over opleidingen, waaronder de voor accreditatie verplichte scholingsdagen voor ambulancecentralisten.

Multidisciplinair procescoördinatoren (MPC)

De MPC's zijn verantwoordelijk voor de operationele en multidisciplinaire aansturing van het MICK. Per discipline zijn 1 of meer MPC's in de organisatie van het MICK opgenomen. De politie heeft vijf MPC's, de brandweer twee en de ambulancezorg één. Op het gebied van ondersteuning van de teammanagers sturen zij een deel organisatorisch aan. In de 24-uursdienst zijn zij 24/7 verantwoordelijk voor de multidisciplinaire continuïteit van het MICK, inclusief de voor het MICK verplichte functie van CaCo.



Figuur 2: Organogram van het MICK.

ICT Beheer

De projectleider technisch beheer, ook wel de coördinator beheer genoemd, verzorgt de dagelijkse leiding van de MICK gebonden ICT organisatie. De afdeling ICT beheer wordt hiërarchisch aangestuurd door het hoofd ICT⁶ van de veiligheidsregio. De functionele zaken, zoals GMS, C2000 en 1-1-2 zijn processen die in het eigen overleg zijn georganiseerd. Ze vallen in de lijn onder het hoofd ICT van de VRK. De functionele en dagelijkse aansturing hiervan is weg gezet binnen de leiding van het MICK, onder de teammanager van de meldkamer brandweer. Het hoofd MICK gaat over het proces en de begroting.

2. Personele invulling meldkamer

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

De MPC'er is de leidinggevende op de werkvloer, belast met de functie van Calamiteiten Coördinator (CaCo) en heeft tevens p-verantwoordelijkheid voor de centralisten. Onder de drie MPC'ers vallen drie ploegen van centralisten. De meldkamer politie maakt bij de centralisten geen onderscheid in functionarissen. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

⁶ Drie ICT'ers hebben een politiecontract maar vallen in de praktijk onder de leiding van de ICT-afdeling van de veiligheidsregio Kennemerland. De verdeling was vijf medewerkers van de VRK en drie van de politie en is nu vier van de VRK en drie van de politie plus één detachering van de politie en één van de VRK.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie*	31,8 27,5	1,1 hoofd meldkamer 1 teammanager 4,2 MPC (waarvan een werkt voor de MKA)	25,5 centralisten	Aanname en uitgifte	Politie
Brandweer	16,8	1 teammanager 2 MPC	13,8 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	18,1	0,8 teammanager	17,3 centralisten	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio

*exclusief politie service centrum

Brandweer

De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

Ambulancezorg

De MKA maakt geen onderscheid in centralisten. Op één na zijn alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten dezelfde werkzaamheden⁷.

Beheer

De afdeling beheer bestaat naast de projectleider, uit acht medewerkers. Twee technisch beheerders, twee medewerkers C2000, drie functioneel beheerders GMS/CityGIS en één gegevens beheerder.

2.2. Calamiteitencoördinator

Tijdens iedere dienst is op de meldkamervloer één MPC aanwezig. Deze MPC is op dat moment operationeel leidinggevende op de werkvloer voor alle disciplines. Deze MPC vervult bij opschaling de rol van CaCo. Het MICK heeft een apart rooster voor de MPC en dus CaCo. (7:00-16:00, 14:00-23:00 en van 22:00-7:00). De meldkamer beschikt over onvoldoende MPC's om het CaCo-rooster 24/7 dekkend te krijgen. Het MICK stelt daarom momenteel waarnemend MPC's aan, die de rol van CaCo op zich kunnen nemen. Deze waarnemend MPC heeft geen p-verantwoordelijkheden maar moet er voor zorgen de aanwezigheid van de verplichte CaCo-functie 24/7 dekkend is.

2.3. Bezetting

Politie

De bezetting van de meldkamer politie is drie centralisten tijdens de ochtenddienst (vier zou wenselijk zijn), vier voor de avonddienst en drie in de nacht. In het weekend (op vrijdag en zaterdag) is de bezetting vier in de nachtdienst. De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer flexibel plaats. De uitgifte is geografisch, er zijn twee tafels voor vier districten. Eén tafel voor het basisteam Haarlem en het basisteam Kennemer kust en één tafel voor het basisteam IJmond en het basisteam Haarlemmermeer. Deze twee tafels zijn altijd bezet, daarnaast is er 1 of zijn er 2 tafels beschikbaar voor de aanname. Daarnaast houden de uitgiftetafels zich ook bezig

⁷ De ene centralist die niet verpleegkundig geschoold is werkt alleen op de uitgifte.

met aannname. Bij drukte, vindt aannname plaats op de aparte aannametafel en anders op de altijd bezette uitgiftetafel. De politie maakt geen gebruik van piket of externe inhuur van centralisten.

Het is volgens de geïnterviewden lastig om het rooster te vullen, dit mede door langdurig ziekteverzuim, waardoor in de ochtenddiensten onder de minimale gewenste sterkte van vier wordt gewerkt. In verband met de oprichting van de DROC vraagt de politieorganisatie centralisten te laten deelnemen aan projecten. Deelname aan deze projecten is in verband met de krappe bezetting vaak niet mogelijk.

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	2
15:00 - 23:00	4	2	2
23:00 - 07:00	3*	2	2

*vrijdag en zaterdag 4 centralisten

Brandweer

De minimale bezetting van de meldkamer brandweer is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Op de eerste twee dagen van de week zijn er structureel extra centralisten ingeroosterd voor de uitoefening van neventaken of voor de invulling van de opleidingsbehoefte c.q. faciliteiten. De taak van aannname en de taak van uitgiften is binnen de brandweerkolom niet gescheiden. Iedere centralist vervult beide taken achter de tafel. Binnen de brandweerkolom is geen piketregeling voor de centralisten; er wordt gewerkt met vrije instroom. De roosterbezetting is krap. Voor het vervangen bij ziekte worden zzp'ers ingehuurd of er worden 12-uursdiensten gedraaid.

Ambulancezorg

De standaard bezetting van de MKA is twee centralisten per dienst (zie tabel 4). Daarnaast is er zeven dagen per week een dienst van 9:00-17:00 voor het besteld vervoer. De aannname en uitgifte vindt op de MKA gescheiden plaats. De uitgifte is centraal. De MKA maakt gebruik van inhuur van centralisten. Een aantal centralisten hebben een zogenaamde combi-functie. Zij werken deels in het veld en deels op de meldkamer. De MKA heeft een vrije instroom regeling en daarnaast een coördinator gewondenvervoer op piket.

Met de huidige bezetting is het lastig de roosters met de gewenste bezetting te vullen. Op dit moment werkt de MKA nieuwe centralisten in.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

Nieuwe centralisten starten met een assessment via de Politieacademie. De centralisten werken de nieuwe centralisten in, dit gaat meestal in vaste duo's. De nieuwe centralisten starten met de intake, dit gaat doorgaans vrij snel. Daarna volgt de uitgifte. Het totale inwerkprogramma duurt gemiddeld tussen de vier en zeven maanden. De nieuwe centralisten volgen ook de basisopleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie. De basisopleiding centralist politie specifiek is niet verplicht maar wordt afhankelijk van de ontwikkeling van de centralist gevolgd. De mentor en de MPC 'er beoordelen de centralist in opleiding. Tijdens de inwerkperiode loopt de centralist ook stage bij de politie eenheden op straat.

Oefenen

Een centralist die deel uit maakt van de multi opleiden trainen oefenen meldkamer (MOTOM) team verzorgt de mono disciplinaire oefeningen voor de politie. Afhankelijk van het onderwerp nemen

twee tot drie centralisten deel aan de voorbereiding. De politiecentralisten hebben om de twee maanden vakoverleg. Tijdens het vakoverleg worden de centralisten bijgepraat over actuele onderwerpen en casuïstiek. Soms gebeurt dat door externe sprekers. De politie sluit ook wel eens aan bij grotere oefeningen van bijvoorbeeld de GHOR of de veiligheidsregio. De wens is om in 2014 meer aandacht te besteden aan het oefenen en regulier een keer per twee drie maanden te oefenen.

Brandweer

Inwerken

In de sollicitatieprocedure van brandweercentralisten is een assessment opgenomen. Het opleidingsprogramma van de meldkamer brandweer duurt ongeveer een half jaar. Er wordt geïnvesteerd op kennis van systemen, zoals GMS, kennis van de regio met zijn risico-objecten zoals Schiphol, TaTa-staal en het Noordzeekanaal, kennis van de planvorming binnen de regio (opschappingsstructuur), kennis van de gangbare werkprocessen. Er wordt vervolgens gekeken naar wat een centralist al zelfstandig kan en waar nog begeleiding nodig is van een senior centralist die de persoon begeleidt. De centralisten moeten qua brandweerkennis op het niveau van bevelvoerder kunnen meedraaien. Bij een nieuwe centralist zonder ervaring wordt de opleiding "Multidisciplinaire Centralist" aangeboden (basisvaardigheden - Politieacademie verzorgt deze opleiding).

Oefenen

De centralist brandweer heeft beperkt structurele monodisciplinaire trainingen of bijscholingen⁸. De brandweercentralisten draaien maandelijks mee in de meldkameroefeningen voor het regiecentrum Schiphol, KMar, MICK. Daarnaast is er een lokale opleidingscoördinator binnen het team (een brandweercentralist) die zorg draagt voor de interne opleiding en oefening. Er wordt geïnventariseerd waar de behoefte ligt qua inhoud voor een verdiepingsslag en dit wordt meegenomen in een vakoverleg (om de 8 weken). Binnen het vakoverleg worden eveneens externe sprekers uitgenodigd over bijvoorbeeld een toelichting over specifieke processen of ketenpartners.

Ambulancezorg

Inwerken

In de sollicitatieprocedure van verpleegkundig centralisten is een assessment opgenomen. Twee werkprocesbegeleiders werken de nieuwe centralist in. Afhankelijk van de startdatum volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg en scholing op het gebied van ProQA. Daarna start het interne inwerktraject, dit loopt via een aantal stappen beschreven in het inwerkboek. Inwerken omvat ook stagedagen bij de ambulancedienst. De inwerkperiode duurt ongeveer vijf a zes maanden. Na afronding van het interne inwerktraject mogen de centralisten zelfstandig achter de meldtafel werken.

Oefenen

Het oefenprogramma voor de MKA is beschreven in het opleidingsplan van de RAV. De centralist van de MKA heeft vier verplichte scholingsdagen per jaar. Elke zes weken hebben de centralisten vakoverleg met een bepaald thema met eventueel een externe spreker.

De kwaliteitsfunctionarissen voor ProQA, de zogenaamde EDQ-ers⁹ luisteren per dag zes tot acht meldingen terug van de afgelopen 72 uur. Centralisten krijgen hier op individueel niveau feedback over. Enkele keren per jaar zijn er vanuit de GHOR trainingen voor centralisten.

⁸ Per december 2014 worden de centralisten onderworpen aan een jaarlijkse profcheck.

⁹ Emergency Dispatch Quality. Dit is een kwaliteitsfunctionaris die de kwaliteit van de afhandeling van 1-1-2-meldingen bewaakt. Die gebeurt onder andere door structureel terugluisteren van gesprekken per centralist.

Multidisciplinair oefenen

Het 'multi opleiden trainen oefenen meldkamer' (MOTOM) verzorgt drie meldkamer brede oefeningen per jaar. Het MICK is de regiemeldkamer voor incidenten op Schiphol (totdat de Ovd ter plaatse is). Jaarlijks heeft het MICK een multidisciplinaire oefening met de KMar en het Regiecentrum Schiphol. Ook participeren de centralisten in de jaarlijkse opschalingsoefening (systeemtest).

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene taken en neventaken

De taakuitvoering binnen het MICK 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 ook samenwerking in de meldkamer plaats. Dit gebeurt zowel gedurende een grootschalig incident of ramp als daarbuiten. Bij het merendeel van de grotere incidenten zijn nagenoeg altijd twee of meerdere hulpdiensten betrokken.

Het takenpakket van het MICK 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.

Het MICK werkt samen met private meldkamers op Schiphol voor brandweer en ambulancezorg (regiecentrum Schiphol) en KMar. Bij opschaling is het MICK de meldkamer met de regio. Hierover zijn middels een convenant met de verschillende partners afspraken gemaakt. Ook werkt de meldkamer samen met de meldkamer van TaTa Steel. Tata maakt meldingen aan in GMS waardoor de regio per direct geïnformeerd is, zo nodig aanvullend kan alarmeren, regio kan voeren en groot kan opschalen.

In de regio Kennemerland behandelt de politiemeldkamer de prio 1 en 2 meldingen. In de nacht handelt de meldkamer ook de prio 3 af. De politie meldkamer heeft als neventaak het verwerken van de signaleringen. Tijdens kantooruren gebeurt dit door de regio Noord-Holland-Noord. Buiten kantoor tijden verwerkt de meldkamer politie de signaleringen voor de politie Eenheid Noord-Holland. Een andere neventaak is Burgernet. Het RTIC is in de meldkamer Noord-Holland-Noord (Alkmaar) gevestigd. Dit RTIC werkt voor drie regio's, de regio Noord-Holland-Noord, Kennemerland en Zaanstreek-Waterland.

De meldkamerbrandweer geeft uitvoering aan de alarmering van de regionale crisisorganisatie, het activeren van de WAS-sirenes en het bedienen van NL-Alert.

De MKA heeft als neventaak de aansturing van het Landelijk Brandwonden Triagetteam en de alarmering van de microbiologen van het streeklaboratorium. Tevens verzorgt het MICK 70% van het A1 en A2 vervoer in Castricum in de veiligheidsregio Noord-Holland-Noord. Hierover zijn in een convenant afspraken gemaakt.

3.2. Werkprocessen¹⁰ aan de hand van een casus¹¹

Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via Driebergen. De medewerkers van het PSC nemen de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbinden door met de juiste discipline.

In principe nemen de brandweer- en MKA-centralisten geen meldingen van de politie aan. Wel verzorgt de brandweer de burgernet meldingen als het te druk is bij de politie. De meldkamer politie kan de meldingen van de brandweer over nemen door plaats te nemen op de brandweerplek. De centralisten van de brandweer nemen sinds de invoering van ProQA 1-1-2 ook meldingen van de witte kolom aan. De brandweercentralist noteert dan de naw-gegevens van de melder en stelt enkele standaard vragen. Indien nodig kan de brandweercentralist reanimatie-instructie geven. De MKA stuurt - als de brandweer de melding aanneemt - standaard een ambulance met A1. Vervolgens zet de brandweer de melding door naar de MKA. De brandweer en MKA delen de arbi en zien elkaars 1-1-2 meldingen.

Politie

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en kladblok 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 en dergelijke. De meldkamer politie maakt geen gebruik van een uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok in GMS. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Afhankelijk van de meldingsclassificatie komt in GMS extra informatie beschikbaar. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit ('de meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Soms luistert de uitgifte centralist al mee met de melding. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere kolommen in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralisten van de brandweer en ambulance.

De uitgiftecentralist bepaalt de inzet, de centralist maakt daarbij geen gebruik van een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist kijkt in het GIS¹² systeem, welke noodhulpeenheden van de politie in de buurt van het incident beschikbaar zijn. Dit is afhankelijk van het handmatig statussen van de eenheden; dit gebeurt volgens de meldkamer niet altijd even goed. De uitgiftecentralist alarmeert en heeft contact met de eenheden op straat via C2000. Aanvullende informatie geeft de centralist mondeling of via de mobiele data terminal (MDT).

Indien de meldkamer eenheden uit een buurregio wil inzetten, dan neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende regio. Bij een eventuele inzet van eenheden van de buurregio voor een inzet bij een incident in Kennemerland verloopt de communicatie via een daar voor bestemde C2000-gespreksgroep. Via de zogenaamde RTIC-module hebben de centralisten zicht op alle GMS meldingen, inclusief die van de buurregio's.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

De meldkamer politie heeft de regie over de noodhulpeenheden in de regio.

Brandweer

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm en het kladblok in GMS. Dan begint de centralist met de volgende twee vragen: 'waar is het incident?' en 'wat is het incident?'. Vervolgens wordt een basiseenheid van de brandweer gealarmeerd (snel alarmeren) en kan de centralist specifieker doorvragen. Vervolg vragen zijn: 'wat is het aantal betrokken en soort voertuigen?', 'aanwezigheid van gevaarlijke stoffen?' en 'is sprake van brand?'. Op basis van de vervolgvraag koppelt de centralist de juiste meldingsclassificatie aan de melding. De meldkamer brandweer heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De centralist noteert de verkregen informatie in het aannamescherm en het kladblok in GMS.

De brandweer maakt gebruik van snel alarmering (te vergelijken met DIA): bij 1-1-2 moet binnen 30 seconde uitgifte plaatsvinden op basis van de eerste twee vragen. Dit betekent dat een brandweervoertuig al gaat rijden zodra de locatie van de melding bekend is. Bij snel alarm is sprake van drie meldingsclassificaties: ongeval, brand of water. In GMS is een 'snel alarm' knop opgenomen. Bij het gebruik van deze knop selecteert de centralist automatisch brandweer en politie.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. Bijzonderheden/afwijkingen van de standaard inzetvoorstellen (geprogrammeerd in GMS) worden genoteerd in het kladblok. Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. De brandweer centralist gebruikt de statische Kazernevolgordetabel¹³ en controleert het inzetvoorstel. De centralist alarmeert de eenheden via P2000. Daarna informeert de centralist de benodigde eenheden via de mobilfoon over het incident. Via de MDT ontvangen de eenheden informatie uit het GMS kladblok.

De meldkamer kan eenheden van de buurregio's inzetten. Hierover zijn door middel van een convenant met de regio Hollands-Midden afspraken gemaakt. De centralisten kunnen ook de eenheden van de regio Amsterdam-Amstelland inzetten; hierover zijn geen harde afspraken gemaakt.

De meldkamer brandweer bewaakt de restdekking. Er zijn geen specifieke afspraken dat bepaalde posten bezet moeten zijn. Zodra centralisten problemen in de restdekking constateren, overleggen zij met de OvD-brandweer over het positioneren van eenheden.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding begint de centralist met uitvragen. In Kennemerland werken de centralisten van de MKA met ProQA. Dit systeem zorgt er voor dat 1-1-2-meldingen volgens een straks schema van vraag en antwoord worden afgehandeld. ProQ&A vraagt naar: locatie, telefoonnummer, probleem, aanwezigheid bij patiënt, meerdere gewonden. Deze informatie komt automatisch in het medisch kladblok van GMS. In het geval van deze casus kiest de centralist een proQA-code waarbij GMS automatisch de meldingsclassificatie aanmaakt en de andere disciplines automatisch selecteert.

Omdat de informatie van de melding automatisch in het medisch kladblok komt, moet de MKA centralist deze informatie nog kopiëren naar het kladblok in GMS, zodat ook brandweer en politie de informatie over de melding kunnen lezen.

¹³ 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.

Als de naw-gegevens bekend zijn en de eerste vragen van ProQA zijn afgerond dan zet de centralist de melding door naar de uitgifte. De meldkamer ambulancezorg werkt met Directe Inzet Ambulance (DIA). Na het zeker stellen van de locatie en het telefoonnummer stuurt de uitgiftecentralist al een ambulance. Ambulances rijden met prioriteit A2 (spoed, zonder signalen). Nadat de meldkamer meer informatie heeft van de melder wijzigt eventueel de prioriteit van de melding naar bijvoorbeeld A1 (spoed met signalen).

Nadat de melding doorgezet is naar de uitgifte, gaat de aanname centralist verder met vervolgvragen. ProQA bevat ook (melders)instructies; de centralist geeft deze mee als de melder naast het slachtoffer staat. Vervolgens komt er een inzetvoorstel. De uitgiftecentralist controleert het inzetvoorstel, kijkt in GIS welke ambulances in de buurt van het incident beschikbaar zijn en alarmeert de voertuigen via de pager. De ambulances zijn in GIS zichtbaar met een vertraging van 30 seconden. De MKA-centralist bepaalt uiteindelijk welke ambulances worden ingezet. De centralist heeft de regie over de inzet. In de praktijk levert dat volgens de MKA nog wel eens problemen op.

In GIS heeft de centralist ook zicht op eenheden die zich in de buurregio bevinden. Voor de inzet van een ambulance uit de buurregio neemt de centralist telefonisch contact op met de betreffende meldkamer. Aansturing van ambulances uit de buurregio gaat via het incidentkanaal.

De ambulances krijgen via de MDT de informatie over de melding door (alle informatie uit het medisch kladblok).

De centralisten ambulancezorg bewaken de restdekking. Hiervoor is een 'tool' beschikbaar in GIS.

3.3. Informatie-uitwisseling

De meldkamer heeft geen mono- of multidisciplinaire briefing. De meldkamer heeft sinds kort wel bij de dagdienst een digitale multidisciplinaire briefing vanuit de veiligheidsregio. De MPC verzorgt deze briefing. Voor alle disciplines vindt de overdracht van de dienst plaats aan de meldtafel. Informatie-uitwisseling tussen en binnen de disciplines vindt voornamelijk plaats via intranet en e-mail. De MKA heeft daarnaast een digitale nieuwsbrief. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken. De MPC is dan het aanspreekpunt. De afdeling beheer verwerkt de wegafsluitingen in GIS. Dit loopt via de MPC.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Wel is er drie keer per jaar een multidisciplinaire informatiebijeenkomst, deze is met name gericht op organisatorische aspecten. Multidisciplinaire informatie-uitwisseling over casus aanpak vindt plaats in de MOTOM-trainingen (drie keer per jaar). Ook zijn er werkgroepen waarin alle disciplines vertegenwoordigd zijn. Monodisciplinair hebben alle centralisten vakoverleg. De centralisten van de meldkamer politie ongeveer vier keer per jaar. De centralisten van de brandweer een keer per acht weken. De centralisten van de MKA elke zes weken. Daarin bespreken de centralisten landelijke en regionale ontwikkelingen, GMS, p-zaken, et cetera. De MPC's hebben een keer per vier weken samen met het MT multidisciplinair overleg.

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 en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere kolommen er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de witte kolom specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de witte kolom in GMS naast het *algemene* kladblok tevens met een *medisch* kladblok. Het convenant tussen het algemeen bestuur van de veiligheidsregio en het regionaal college gaat in op het delen van informatie en de geheimhoudingsplicht binnen het

MICK. Het uitgangspunt is dat de informatie-deling een open karakter heeft maar wet- en regelgeving wordt gerespecteerd. Hierbij benoemt het convenant specifiek het medisch beroepsgeheim.

De centralisten van de politie en brandweer kunnen in de meldkamer Kennemerland niet in het medisch kladblok kijken. De MPC kan wel in het medisch kladblok kijken. Het ligt bij medewerkers van de MKA gevoelig dat het RTIC informatie mee geeft bij multidisciplinaire meldingen. De politie en brandweer centralisten geven aan dat zij door het gebruik van ProQA soms lang moeten wachten op informatie bij een multi-melding die bij de MKA binnenkomt.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer maakt onderscheid in technisch, functioneel en gegevens beheer. Het beheer van C2000 is uitbesteed. Het beheer van alle GMS-plekken doet de afdeling zelf, met uitzondering van de 'decentrale' GMS in bijvoorbeeld in de wijkbureaus voor de politie. Het koppelvlak wat wordt beheerd door beheer is het koppelvlak van de ambulance dienst. Het koppelvlak met de GMS wordt beheerd door het MICK.

De afdeling beheer is niet verantwoordelijk voor de kantoorautomatisering van de disciplines. Voor de politie valt de kantoorautomatisering onder de politie en voor de brandweer en ambulancezorg valt het onder de veiligheidsregio. De multidisciplinaire infrastructuur in het meldkamerdomein valt wel onder het beheer van de meldkamer.

Het stuk 'Beheer MICK in beeld', waarin verschillende opdrachten uit de moederorganisatie en een verbeteringslag aansturing ICT doelstelling worden beschreven, is bij beheer niet bekend.

Leveranciersmanagement

De meldkamer heeft de systemen in volgorde van belangrijkheid en veiligheid geprioriteerd. Voor alle prio 1 systemen is met de leveranciers een SLA afgesloten, waarbij de levertijd van de service - 24-uur rond - in relatie tot de prioriteit van het systeem is vastgelegd. Met KPN is een beschikbaarheid van 99,8% afgesproken, die wordt volgens de medewerkers gehaald. Over deze beschikbaarheid wordt gerapporteerd naar het MT.

De meldkamer ontvangt van het MDC in het algemeen geen managementinformatie over de aannamen 1-1-2. Ook niet bij incidenten.¹⁴ De meldkamer geeft aan dat zij ervaart dat zowel KPN als het MDC niet transparant communiceren wanneer er iets mis gaat. Als er storingen zijn, is het lastig om van het MDC informatie te krijgen over de oorzaak. De meldkamer geeft aan dat ze van KPN geen informatie ontvangt ten aanzien van mogelijke meldingen die zijn weggevallen.

Jaarlijks vinden gesprekken plaats met leveranciers zoals Citygis, EAL en KPN. In de gesprekken wordt de continuïteit van de dienst, alsmede de SLA, of overeenkomstige afspraak, tegen het licht gehouden en indien nodig geactualiseerd.

4.2. Management van de dienstverlening

¹⁴ Bijvoorbeeld voor wat betreft de switch die per ongeluk is gemaakt in Amsterdam tijdens een storm. Hierdoor kwamen 1-1-2 meldingen uit Amsterdam plotseling binnen op het MICK, zonder dat het MICK hiervan op de hoogte was.

De afdeling beheer is bekend met ITIL¹⁵ en BiSL¹⁶, maar de werkwijze is niet vastgelegd op papier en worden niet strikt gevolgd. Incidenten worden vastgelegd in het service management systeem Topdesk.¹⁷ Voor GMS is er een werkprocesbeschrijving opgesteld.

De medewerkers beheer behandelen en bespreken elke maandagochtend piketverstoringen. De gehanteerde oplostijd is binnen 5 min reageren en binnen 30 minuten op de meldkamer.

Incidentenproces

Tijdens kantoor tijden worden technische storingen/incidenten direct opgelost. Buiten kantoor tijden wordt eerst beoordeeld of gebruikt kan worden gemaakt van redundante capaciteit op andere meldtafels. Indien die niet kan worden benut, volgt inzet van de piket ICT'er.

De meldkamer belt partners bij storingen in GMS, C2000 of telefonie. Indien escalatie noodzakelijk is dan neemt het hoofd ICT contact op. Bij een storing van telefonie wordt KPN gebeld en vindt er een escalatie plaats naar de telecombeheerder. Hierbij werken de medewerkers aan de hand van afgesproken prioriteiten.

Afhankelijk van de ernst worden incidenten in voorkomende gevallen schriftelijk geanalyseerd. Alle piketinzetten worden geregistreerd, inclusief een omschrijving van de storing. 's Avonds werken de medewerkers met een piketdienst. Voor het piket zijn prioriteiten gesteld.

4.3. Integraal risicobeheer

Het MICK beschikt over een risicoanalyse. De risico top drie richt zich op organisatierisico's: schaalvergroting meldkamer, samenwerking met private partijen en interpretatieverschillen in procedures. De risico's hebben scores toegekend gekregen. Per organisatierisico, zijn beheersmaatregelen genomen. Het is niet duidelijk of er op basis van de scores een rangorde is in te nemen beheersmaatregelen. Overige risico's zijn niet bekend bij het hoofd beheer.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

De meldkamer beschikt niet over een integraal continuïteitsplan¹⁸.

Status ICT

De ICT in het MICK is nu vijf jaar oud. Hardware wordt na 5 jaar vervangen. Software wordt regelmatig geüpdatet en geüpgraded. Waar het MICK eigen zeggenschap heeft wordt gezorgd voor een pro-actief vervangs- en updatebeleid. Het MICK is bijvoorbeeld bij sommige systemen, zoals C2000 afhankelijk van landelijk beleid. Op de bedienplekken van C2000, geleverd door de landelijke dienst, wordt geen pro-actief vervangingsbeleid gevoerd. C2000 is volgens de meldkamer wel aan vervanging toe.

Redundantie

Meldkamer Kennemerland maakt gebruik van een arbi, dit communicatie platform is een essentieel onderdeel voor de bereikbaarheid van de meldkamer. Hierop komen alle alarm/telefoonlijnen op binnen, bijvoorbeeld 112 lijnen. Dit systeem is volledig redundant uitgevoerd. Bij eventuele uitval of onderhoudswerkzaamheden van de arbi, is er een uitwijk mogelijkheid naar de telefooncentrale van de VRK. Door het bedienen van de sleutel schakelaar, worden alle alarm/telefoonlijnen doorgeschakeld naar de rode telefoontoestellen in de meldkamer, zodat de bereikbaarheid gewaarborgd blijft.

¹⁵ ITIL is een kwaliteitssysteem voor het beheer en de exploitatie van ICT-infrastructuur.

¹⁶ BiSL is een model voor Functioneel Beheer en Informatie Management.

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

¹⁸ De meldkamer geeft tijdens de wederhoor aan dat hier aan gewerkt wordt.

Meldkamer Kennemerland maakt gebruik van een 112 telefooncentrale die in zijn geheel wordt beheerd door het landelijke Meldkamer Diensten Centrum (MDC). Het systeem is volledig redundant uitgevoerd inclusief de telefoon/datalijnen.

De buddyregio van de Meldkamer Kennemerland in Haarlem is de meldkamer Noord Holland Noord in Alkmaar. Doormiddel van een eenvoudige procedure kunnen alle telefoonlijnen worden omgeleid. Dit wordt door het MDC Driebergen geregeld.

De telefoonlijnen zijn geprioriteerd. 1-1-2-lijnen gaan voor op bijvoorbeeld de huisartsenlijn en besteld vervoer. De brandweer neemt voor de ambulancezorg de overloop op zich nemen. In principe nemen andere disciplines geen meldingen van de politie aan. Wel worden de burgernet meldingen door de brandweer gedaan als het te druk is bij de politie om deze uit te zetten.¹⁹

Uitwijkprocedure

De buddyregio van de meldkamer is de meldkamer Noord-Holland-Noord. Het MICK wijkt uit als kritieke processen zoals het functioneren van GMS, C2000 en telefonie uitvallen. In Noord – Holland-Noord kunnen de centralisten niet met alle systemen werken. Bij een uitwijk werken de centralisten alleen in GMS.

De meldkamer heeft recentelijk daadwerkelijke uitwijk naar Noord-Holland-Noord ge oefend. Er is ge oefend met drie centralisten (1 van elke discipline). Door de minimale bezetting bij onder andere de politie is op een grotere schaal oefenen niet mogelijk. Het is ook niet in het jaarplan opgenomen om de uitwijk te testen.

Energie, locatie en beveiliging

De meldkamer beschikt over een noodaggregaat. De noodstroomvoorziening is onlangs getest, middels een zogenaamde 'door het donker test', waarbij de externe stroomtoevoer werd onderbroken en het noodaggregaat deze moest overnemen.

Het pand van de meldkamer voldoet aan de hoogste eisen van het politiebeleid. Op het dak van de meldkamer zijn koelinstallaties en een antenne voor helikopterbeelden geplaatst. Op het MICK is een externe bliksemafleiding geplaatst ter bescherming van gebouw, mensen en infrastructuur. Deze externe bliksemafleider wordt jaarlijks gecontroleerd en gekeurd.

Binnen de meldkamer is een toegangsbeleid van kracht, waarbij het politie toegangs- en screeningsbeleid gevolgd wordt. Medewerkers, ook van andere afdelingen, tijdelijk personeel, of personeel van leveranciers, of schoonmakers die in het MICK moeten werken worden gescreend. Zij krijgen vervolgens voor de voor hen relevante ruimten toegang. Die toegang is geregeld middels een tag, die gekoppeld is aan het toelatingssysteem van politie en veiligheidsregio.

¹⁹ Een werkgroep heeft verkend of de brandweer nog meer taken kan overnemen, maar het bevragen van politiestructuren door brandweerpersoneel liep moeizaam in verband met wetgeving.