

Meldkamer Koninklijke Marechaussee

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer van de Koninklijke Marechaussee (KMar) op Schiphol is ingericht en hoe deze meldkamer haar taak uitvoert.² Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn het juridische kader, het verzorgingsgebied, het aantal meldingen en de verantwoordingslijn beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de meldkamer. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de inrichting van het beheer van de meldkamer, daarbij wordt ingegaan op de governance van ICT en telecom, het management van dienstverlening, de Business Continuity Management en ICT weerbaarheid, en het integraal risicobeheer. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 4 de hoofd- en neventaken van de meldkamer, de werkprocessen en sluit af met de informatie-uitwisseling.

1. Organisatie

1.1. Wettelijk kader

De meldkamer bevindt zich op Schiphol in de gemeente Haarlemmermeer binnen de veiligheidsregio Kennemerland. De politietaken (inclusief het in stand houden van de meldkamer) op het luchthavengebied Schiphol worden op grond van artikel 4, lid 1c Politiewet uitgevoerd door de Koninklijke Marechaussee (KMar).

De KMar beschikt daarnaast over een landelijke meldkamer. Deze meldkamer is gevestigd in Driebergen. In dit beeld van bevindingen wordt de landelijke meldkamer van de KMar niet beschreven.

1.2. Verzorgingsgebied en risico's

Schiphol is een bedrijventerrein waar tal van activiteiten plaatsvinden, die direct of indirect te maken hebben met het vervoer door de lucht van passagiers en vracht. Het bedrijvencomplex beslaat circa 2500 ha. Op dit terrein zijn circa vijfhonderd bedrijven gevestigd met circa 64.000 werknemers. Dagelijks passeren ongeveer 100.000 (trein)passagiers en vele duizenden bezoekers, afhalers en wegbrengers de luchthaven. Jaarlijks reizen ongeveer 51 miljoen passagiers via Schiphol. Op het terrein van Schiphol is een groot aantal verschillende functies en bedrijven samengebracht. Een gedeelte van de luchthaven heeft een intensieve bebouwing. De gebouwen hebben verschillende functies, zoals op- en overslag, kantoorfuncties, parkeerplaatsen, horeca, winkels en doorloop voor grote aantallen personen.

De risico's op het bedrijventerrein zijn talrijk. Schiphol is een vitaal economisch knooppunt. Een incident op de luchthaven kan een kettingreactie tot gevolg hebben die effecten heeft tot ver buiten de grenzen van Schiphol. Een ongeval, brand of explosie kan grote gevolgen hebben voor de aanwezige mensen en de bedrijfsprocessen (Terminal, Spoortunnel, de Schipholtunnel (Rijksweg A4), enzovoort). Op de luchthaven worden gevaarlijke stoffen vervoerd en opgeslagen en is een grote opslag van kerosine met een daarbij behorend distributiesysteem (BRZO)

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 Bij een alarmering op Schiphol zijn drie meldkamers direct betrokken, namelijk Regiecentrum/alarmcentrale Schiphol, Meldkamer Koninklijke Marechaussee en het Meld- Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK) van de Veiligheidsregio Kennemerland.

aanwezig. Tevens is de luchthaven gezien het huidige tijdsbestek een mogelijk doelwit voor terroristische dreiging en aanslagen. Dagelijks komen tenslotte ongeveer 100.000 mensen op de luchthaven. Door de mondiale bestemmingen kunnen eventueel besmettelijke passagiers een wereldwijde pandemie veroorzaken. De luchthaven speelt een belangrijke rol om de verspreiding van eventuele besmetting in te perken.³

De meldkamer bevindt zich op Schiphol en het verzorgingsgebied omvat het luchthavengebied (zie figuur 1). Buiten het luchthavengebied worden de politietaken uitgevoerd door de Politie Eenheid Noord-Holland.⁴



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer KMar op Schiphol.
Bron: <http://www.vrk.nl/media/4623/2013-12-04-cbp-s-versie-1.9.pdf>.

³ Crisisbestrijdingsplan Schiphol (CBP-S) 4 december 2013 versie 1.9.

⁴ Voor brandweertaken beschikt Schiphol over een luchthavenbrandweertak voor vliegtuigbrandbestrijding. De luchthavenbrandweertak heeft tevens een convenant met de Veiligheidsregio Kennemerland voor de uitvoering van basisbrandweertaken. Ook beschikt Schiphol over een ambulance en een arts. Airport Medical Services is verantwoordelijk voor het verzorgen van de spoedeisende eerste hulp aan bezoekers, werknemers en passagiers van de luchthaven. Zij speelt ook een essentiële rol in de calamiteitenregeling van de luchthaven in samenwerking met veiligheidsregio Kennemerland.

1.3. Aantal meldingen

Op de meldkamer van de KMar op Schiphol komen relatief weinig 1-1-2 telefoontjes van burgers binnen. Op Schiphol loopt namelijk veel KMar- en beveiligingspersoneel rond. Noodhulpvragen van burgers komen vaak direct Dbij hen terecht. Zij nemen vervolgens via de porto- of mobilfoon contact op met de meldkamer. De KMar leverde geen cijfers aan omtrent het aantal vorengenoemde meldingen.

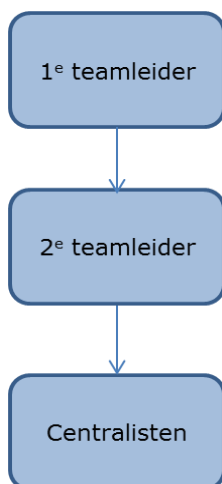
Tabel 1: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de meldkamer van de KMar te Schiphol per dienst.

| | Dag 6-14 | Avond 14-22 | Nacht 22-6 | Totaal |
|---|----------|-------------|------------|--------|
| Aantal 1-1-2 meldingen per jaar | | | | |
| Aantal meldingen <u>buiten</u> 1-1-2 per jaar | | | | |
| Totaal | | | | |

1.4. Inrichting en verantwoording

De KMar is een van de zeven organisatiedelen van het ministerie van Defensie. De KMar is een politiekorps met militaire status. De Koninklijke Marechaussee bestaat uit 5 districten, een staf en een opleidingscentrum. De KMar is momenteel aan het reorganiseren en gaat van gebiedsgebonden naar informatiegestuurd optreden. Het Profile Targetting Tasking Centre (PTTC) zal de operatie gaan aansturen. Het PTTC is een werkorganisatie die bestaat uit 220 arbeidsplaatsen en is vooralsnog gevestigd op Schiphol. Onder het PTTC vallen verschillende afdelingen, zoals INTEL (de informatieafdeling), de meldkamer Schiphol en de landelijke meldkamers.

De meldkamer van de KMar kent een hoofd, ook wel genoemd 'eerste teamleider', en enkele 'tweede teamleiders'. De tweede teamleider heeft regelmatig overleg met de eerste teamleider. De meldkamers te Schiphol en Driebergen hebben een gezamenlijk 'tweede teamleidersoverleg'. Ook de eerste teamleiders van beide meldkamers schuiven hier soms aan. De inspecties zijn niet bekend met de wijze van sturing op de meldkamer door de eerste teamleider. Binnen het PTTC is iedere maandag het MT-overleg waar ook beheer aanschuift.



Figuur 2: Organogram van de meldkamer van de KMar op Schiphol.

De meldkamer geeft aan geen verantwoording af te leggen over prestaties van de meldkamer in managementrapportages. De tweede teamleider (zie figuur 2) legt incidenteel mondeling of per mail aan de eerste teamleiders uit hoe een actie is verlopen. Als daar expliciet naar wordt gevraagd, legt de tweede teamleider verantwoording af over bepaalde prestaties.

Beheer

Het beheer van de meldkamer Schiphol is ondergebracht bij de sectie Informatievoorziening en Communicatie (IV&C). IV&C valt rechtstreeks onder de staf van District Schiphol. IV&C ondersteunt niet uitsluitend de meldkamer van district Schiphol maar voert werkzaamheden uit ten behoeve van het district Schiphol in zijn geheel. Verantwoording wordt afgelegd aan het Hoofd IV&C van district Schiphol. De afdeling IV&C stelt geen periodieke rapportages op.

Zoals eerder aangegeven is de KMar op dit moment aan het reorganiseren. Het is ten tijde van het onderzoek nog onduidelijk hoe het beheer wordt ingericht en wat de rol van IV&C hierin is.

2. Personele invulling meldkamer Schiphol

2.1. Aantal en soort functionarissen

Het hoofd van de meldkamer heeft de functienaam 'eerste teamleider'. De eerste teamleider geeft sturing aan de tweede teamleiders, voert de functioneringsgesprekken met hen en gaat over het beleid. De eerste teamleider voert ook de functioneringsgesprekken met de beheerders. De tweede teamleiders zijn ieder verantwoordelijk voor personeelszorg van een deel van de centralisten. Zij werken in roosterverband als 2^e teamleider/CaCo op de werkvloer. Zij zijn op dat moment de operationeel leidinggevenden op de werkvloer. Zij bewaken het proces op de meldkamer en nemen de rol van CaCo op zich. De centralisten op de meldkamer zijn in dienst van de KMar en hebben vier verschillende rangen. De centralisten voeren allemaal dezelfde werkzaamheden uit. Tabel 2 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen.

Tabel 2: Aantal en soort functionarissen werkzaam binnen de meldkamer.

| | Aantal (fte) | Leidinggevende (personen) | Centralist (personen) | Taak centralist | Werkgever |
|--------------------|--------------|---|-----------------------|--------------------|-----------|
| Meldkamer Schiphol | * | 1 eerste teamleider (hoofd meldkamer) 6 tweede teamleiders | 21 centralisten | Intake en uitgifte | KMar |

**De meldkamer leverde geen cijfers aan over het fte.*

Beheer

Bij de sectie IV&C werken acht personen, inclusief twee senior medewerkers, twee coördinatoren en twee IV managers.

2.2. Calamiteitencoördinator

De tweede teamleiders nemen bij opschalingssituaties de rol van CaCo op zich. Zij zijn hiervoor opgeleid aan de Politieacademie. Zij zijn niet vrijgesteld voor de rol van CaCo; het betreft een neventaak. Op de meldkamer Schiphol is niet 24/7 een tweede teamleider aanwezig. Daarom is van 22.00 uur tot 06.00 uur de rol van CaCo voor Schiphol bij de MPC'er (multidisciplinair proces coördinator) van het MICK (Kennemerland) belegd. Het PTTC maakt momenteel een nieuw basisrooster waarbij de rol van CaCo 24/7 is geborgd.

2.3. Bezetting

Tabel 3: Minimale standaard bezetting van de meldkamer per dienst. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst. De inspecties beschrijven de details en afwijkingen van de bezetting in paragraaf 2.3.

| Tijdsblok (uur) | MK Schiphol |
|-----------------|-------------|
| 06:00 - 14:00 | 3 |
| 14:00 - 22:00 | 3 |
| 22:00 - 06:00 | 2 |

De meldkamer Schiphol kent naast de bezetting zoals genoemd in tabel 3 een dagdienst van acht uur met een bezetting van drie tot vijf personen. Tijdens een dagdienst doet de centralist aan terreinverkenning (in verband met de dagelijks wijzigende omstandigheden op Schiphol), kan de centralist invallen bij de meldkamer in Driebergen of bezoekt de centralist een van de meldkamers 'Noordwest 3'. Soms is op de meldkamer één medewerker van het RTIC aanwezig⁵. Op de meldkamer Schiphol zijn de taken voor de intake en de uitgifte gescheiden. De meldkamer Schiphol heeft een piketregeling voor centralisten in het geval van calamiteiten. Door onderbezetting komt het voor dat de piketcentralist al aanwezig is op de meldkamer achter de tafel.

De meldkamers merken op dat de bereidwilligheid om de bezetting op peil te houden groot is. Dit is dan ook de reden dat de bezetting op beide meldkamers niet onder de minimumbezetting zakt.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Inwerken

Een nieuwe centralist van de meldkamer Schiphol loopt – indien nodig - eerst ongeveer drie maanden stage bij de politiedienst van Schiphol⁶. Daarna wordt men aan een vaste mentor gekoppeld en start de inwerkperiode van drie à vier maanden. Indien de medewerker naar mening van de eerste teamleider voldoende kennis en vaardigheden heeft opgedaan, kan hij worden aangemeld voor de basisopleiding Centralist Politie specifiek. Tevens worden er zoveel mogelijk diensten meegelopen bij overige operationele eenheden en ketenpartners om zoveel mogelijk inzicht te krijgen in hun werkzaamheden. Dit wordt bijgehouden door de operator gedurende zijn functie binnen de meldkamer.

Oefenen

De meldkamer op Schiphol organiseert zelf geen oefeningen. De luchthaven Schiphol heeft wel een eigen oefenkalender met zo'n 15 à 20 oefeningen per jaar voor kleine incidenten. Indien de 'agenda' dit toelaat, participeert de meldkamer in deze oefeningen. Verder neemt de meldkamer deel aan een jaarlijkse oefening op Schiphol die wordt geïnitieerd vanuit de veiligheidsregio Kennemerland. De meldkamer neemt nooit deel aan de multidisciplinaire systeemtest die vanuit de veiligheidsregio wordt georganiseerd. Die behoefte is naar eigen zeggen wel aanwezig. Door deelname zou de noodzaak tot aanschaf van nieuwe techniek kunnen worden aangetoond.

⁵ Door de leiding is de prioriteit voor het RTIC gelegd bij Driebergen.

⁶ Politiedienst: afdeling van de KMar die de politietaken van de reguliere politie op Schiphol verricht (afhandeling diefstallen, bedreigingen, aanrijdingen met letsel, et cetera).

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene taken en neventaken

De meldkamer op Schiphol stuurt op de incidentmanagement op Schiphol. Zestig tot zeventig procent van het werk op Schiphol vindt binnen plaats. De meldkamer alarmeert de BHV en versterkt de brigades in de luchthaven met informatieondersteuning (de meldkamer zoekt bijvoorbeeld in de systemen naar de juiste gate als een brigade een paspoortcontrole van een bepaalde vlucht moet uitvoeren). De meldkamer functioneert als calamiteitenmeldkamer voor Schiphol. Vanuit de meldkamer wordt - indien gewenst - ondersteuning verleend aan het district. De meldkamer verwerkt verder signaleringen. Explosievenverkenners en hondenbrigade worden vanuit de meldkamer aangestuurd.

De meldkamer meldt een toename in taken. In verband met de reorganisatie vindt binnen de KMar een verschuiving plaats van taken. Die taken zijn echter nog niet altijd goed weg gezet in de organisatie en een backoffice van het PTTC is helaas nog niet opgezet waardoor de meldkamers met nieuwe werkzaamheden te maken krijgen.

3.2. Werkprocessen⁷

Een melding komt op de meldkamer Schiphol telefonisch binnen, maar ook via de portofoon of mobilfoon van collega's in het veld. 1-1-2 meldingen komen meestal via het KMar-personeel en via de beveiliging die op de luchthaven rondloopt binnen en relatief weinig via burgers. De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer worden via Driebergen direct gerouteerd naar de meldkamer van de KMar op Schiphol. Een 1-1-2-melding vanaf een vast telefoonnummer komt binnen op het Politie Service Centrum in Amsterdam en wordt zonder tussenkomst van een centralist automatisch doorgeschakeld naar de meldkamer van de KMar op Schiphol. De meldingen vanaf een vast telefoonnummer betreffen ook ambulance en brandweermeldingen.

Op de werkvloer staan één meldkamertafel voor de regie op noodhulp c.q. incidentmanagement, twee meldtafels aannames van meldingen/intake/ondersteuning en één meldtafel voor teamleider/CaCo.

Na binnenkomst van een melding waarop inzet van de KMar wordt verwacht, opent automatisch het aannamescherm in GMS. De centralist begint dan met uitvragen. De intake van meldingen gebeurt op grond van kennis en ervaring en niet aan de hand van een uitvraagprotocol. De intakecentralist maakt bij het uitvragen gebruik van de zeven 'W's'.

Zodra de intakemedewerker een 1-1-2-melding aan neemt, luisteren in principe alle aanwezigen op de werkvloer mee (centralisten en teamleider). De uitgiftecentralist en derde centralist lezen daarbij mee in GMS. De uitgiftecentralist stuurt zo spoedig mogelijk, al tijdens de intake, eenheden ter plaatse. De derde centralist belt de alarmcentrale Schiphol voor de ambulance/brandweer. Schiphol heeft een particuliere ambulance⁸ en brandweer die niet in GMS werken.⁹ De contacten met de andere disciplines verlopen daarom telefonisch, niet via een systeem. De 1-1-2-lijn kan in bepaalde gevallen echter niet worden doorverbonden. Dan doet de centralist van de

⁷ Volgens het Referentiemodel Gemeenschappelijke Meldkamer kennen de meldkamers de volgende vier werkprocessen: Aannames 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.

⁸ Op Schiphol is één vaste ambulance aanwezig en een arts met een vaste auto. Indien meer ambulances nodig zijn wordt via de alarmcentrale van Schiphol telefonisch contact gelegd met het MICK (Kennemerland). Zij sturen de extra ambulances dan aan. Bij een reanimatie komt er al een tweede auto bij.

⁹ AC Schiphol werkt nog niet met GMS (uitrol GMS Q1/Q2 2015).

meldkamer Schiphol een beperkte multidisciplinaire intake; hij doet ook de medische uitvraag en gebruikt de centralist een apart tabblad in GMS voor het stellen van medische vragen (leeftijd, geslacht, medisch verleden, bekend met klachten, wat zijn de klachten, wat voor medicijnen gebruikt de persoon et cetera. Ten behoeve van het stellen van relevante vragen voor de brandweer gebruikt de centralist een database voor gevaarlijke stoffen (DGS). Als uit de intake blijkt dat een ambulance nodig is, dan behandelt de centralist de intake totdat hij voldoende informatie heeft om een ambulance te kunnen sturen. De ondersteunende centralist die heeft meegeluisterd, alarmeert ondertussen de ambulancedienst van Schiphol, terwijl de intakecentralist met de melder aan de lijn blijft. De afspraak is dat de ambulancedienst de ambulance meteen stuurt zonder dat eerst alle informatie mondeling wordt doorgegeven. De ambulancedienst alarmeert dus onmiddellijk de ambulance of trauma-verpleegkundige.

Binnen enkele seconden na de melding van het incident kan de afdeling CTR (cameratoezichtruimte), gevestigd naast de meldkamer, beelden van de plaats van het incident doorgeven aan de meldkamer, zodat de centralist live kan volgen wat er speelt. Indien een camera ontbreekt, bijvoorbeeld op rondwegen, heeft de meldkamer nog de beschikking over een auto met camera die ter plaatse gestuurd kan worden. Indien gewenst, kunnen deze beelden ook met het MICK in Haarlem en de Landelijke Eenheid in Driebergen worden gedeeld.

De meldkamer op Schiphol werkt niet in GIS, omdat in GIS niet kan worden aangegeven op welke bouwlaag (van bagagekelders op -1 en -2 tot 12 etages bovengronds) een eenheid zich bevindt. Verder bevinden zich eenheden bij alle grensposten op Schiphol en is gewapende beveiliging ten behoeve van de beveiliging burgerluchtvaart aanwezig. De centralist moet het werkgebied goed uit zijn hoofd kennen. De meldkamer heeft geen digitaal overzicht van de beschikbaarheid en locatie van de eenheden. Voertuigen zijn zichtbaar via het systeem 'track en trace'. Eenheden zijn gezien het kleine en compacte gebied snel ter plaatse.

De uitgiftecentralist werkt bijna niet met inzetvoorstellen via GMS. Alle eenheden en grensposten luisteren mee via de noodhulpgespreksgroep. Naar aanleiding van een oproep van de meldkamer melden eenheden zich aan. De centralist bepaalt vervolgens welke eenheid wordt ingezet. Het contact met de eenheden verloopt via C2000. De operationele KMar-voertuigen zijn niet voorzien van een mobiele dataterminal.

De centralist heeft geen zicht op eenheden van de buurregio's. Indien extra eenheden nodig zijn, wordt door de tweede teamleider of centralist telefonisch of via de daarvoor geldende procedures binnen C2000 contact opgenomen met het MICK. De afwikkeling van een incident behoort te verlopen via de meldkamer. De eenheden statussen zelf vrij, na afhandeling van het incident.

3.3. Informatie-uitwisseling

De meldkamer Schiphol heeft geen briefing. Overdracht van de dienst vindt plaats aan de meldkamertafel. Tijdens de overdracht bespreken de centralisten lopende incidenten en zaken die gaan komen. De tweede teamleiders maken een briefing die via het netwerk beschikbaar is. Informatie voor de briefing komt bijvoorbeeld van de afdeling INTEL¹⁰. Deze afdeling verzamelt informatie van alle brigades in de districten.

¹⁰ De afdeling zit in hetzelfde pand als de meldkamer. Het is makkelijk er even naartoe te lopen voor informatie of voor verduidelijking.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

IV&C is verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer van alle systemen voor Schiphol. IV&C doet geen applicatiebeheer. Alle ICT-middelen worden door de Defensie Materieel Organisatie (DMO) beheerd. Niet in alle gevallen is er sprake van een scherpe begrenzing van taken en verantwoordelijkheden tussen DMO en IV&C. IV&C heeft onder andere het beheer op de inrichting van de arbi, communicator en het High Security toegangsbeheersysteem op de terminals op Schiphol.

Het GMS loopt via een verbinding van vtsPN en de server staat fysiek op Schiphol. Het Functioneel beheer wordt door JIVC en het technisch beheer door vtsPN uitgevoerd. Het technisch beheer voor C2000 en de arbi wordt voor een belangrijk deel ook door IV&C uitgevoerd omdat men hierin is meegegroeid en over expertise beschikt.

Defensie beschikt over eigen glasvezelverbindingen en telefoonlijnen. De meldkamer Schiphol beschikt over een eigen telefooncentrale met twee ISDN-30 bundels en voicelogging systeem. De lijnen worden beheerd door IVENT, waarnaar de storingsmeldingen worden doorgezet. De meldkamer op Schiphol beschikt over veel rechtstreekse lijnen (havenmeester, verkeerstoren, officiële Schipholinstanties).

De doelen en eisen van ICT wordt bepaald door de defensiestaf in Den Haag. Bij de afdeling IV&C zijn twee eisen bekend, namelijk de ICT moet 99.8% beschikbaarheid zijn en redundant zijn uitgevoerd. De algemene eis voor de afdeling IV&C is zorg dragen dat alles 24/7 blijft draaien. Daarnaast kan de districtscommandant opdracht geven tot uitvoeren van werkzaamheden door IV&C.

Leveranciersmanagement

Als het gaat om de selectie van leveranciers dan doet het Joint IV Commando (JIVC) de marktverkenning en kijkt naar lopende contracten bij Defensie. De afdeling IV&C geeft daarbij de eisen en behoefte aan. De systematiek van behoeftestelling naar een pakket van eisen naar JIVC bestaat nog niet zo heel lang. Keuzes met betrekking tot inrichting en leveranciers is de verantwoordelijkheid van de DMO. De afdeling IV&C heeft geen contacten met leveranciers over contracten. Dit is de verantwoordelijkheid van DMO met daarbinnen de Staf JIVC. IV&C is de tussenpersoon tussen de gebruiker en leveranciers. JIVC bewaakt de begroting. De inhoud van contracten en SLA's is de geïnterviewden niet bekend.

IV&C werkt als een soort schakel tussen de meldkamer en leverancier. Na inventarisatie van de storing neemt deze een beslissing wie de storing moet oplossen, bijvoorbeeld DMO. De KMar kent de service desk defensie waar storingen kunnen worden aangemeld. Klachten met betrekking tot leveranciers/apparatuur gaan naar de staf in Den Haag.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling IV&C werkt niet volgens een bepaalde systematiek als het gaat om de inrichting, incidenten, changes en availability.

Incidentenproces

Officieel is er geen 24/7 ondersteuning voor de meldkamer Schiphol. Storingen en verstoringen worden door de meldkamer altijd gemeld bij IV&C, die beoordeelt of zij het probleem al dan niet zelf kunnen oplossen. Storingen die zich in het weekeinde en buiten kantooruren voordoen, kunnen gemeld worden op het piketnummer van IV&C. Deze meldingen worden opgepakt door IV&C, wanneer zij dit na beoordeling nodig achten. Kan IV&C het probleem niet oplossen dan wordt IVENT ingeschakeld.

4.3. Integraal risicobeheer

De meldkamer beschikt niet over een document waarin alle risico's zijn beschreven. Indien sprake is van een incident of calamiteit dan wordt het geëvalueerd. Voor de luchthaven Schiphol is een calamiteitenplan (inclusief communicatieplan) opgesteld.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

Het is niet bekend wat de status van de ICT is. Het JIVC bewaakt de begroting. In een beheersorganisatie ligt vast dat na X-jaar na aanschaf bijvoorbeeld beeldschermen vervangen moeten worden om de continuïteit te borgen. Dit moet dan ook in de begroting worden opgenomen. De meldkamer geeft aan dat als zaken zijn begroot dat niet automatisch wil zeggen dat het ook wordt uitgevoerd.

Redundantie

Defensie beschikt over eigen glasvezelverbindingen en telefoonlijnen, welke redundant zijn uitgevoerd. De meldkamer Schiphol beschikt over een eigen telefooncentrale met twee ISDN-30 bundels en voicelogging systeem. De systemen en bekabeling van de meldkamer zijn redundant uitgevoerd. Alle lijnen worden van bovenaf in gebouwen ingevoerd. Naast het defensienetwerk Mulan heeft men de beschikking over het defensienetwerk Navin.

De meldkamer Schiphol kan bij uitval gebruik maken van 'ouderwetse' telefoons. In de serviceruimte zet men dan twee knoppen om en de telefoons worden aangesloten op een ander telefoonnet.

De meldkamer beschikt over een fallback-systeem als de arbi uitvalt.

Piekbelasting

Van burgers komen relatief weinig 1-1-2 telefoontjes binnen, omdat er veel KMar-personeel en beveiliging op de luchthaven zelf rondloopt. Volgens de meldkamer komt het nooit voor dat alle lijnen bezet zijn. Indien de aanname- of intakecentralist bezet is, nemen de andere centralisten de 1-1-2 meldingen aan. Er is een prioritering in het systeem qua telefonie; 1-1-2 gaat voor op andere telefoonlijnen.

Schiphol heeft twee aansluitingen voor 1-1-2. Als de telefonie in Schiphol uitvalt, blijven de 1-1-2-meldingen in Amsterdam (vaste telefoon) of in Driebergen (mobiele telefoon). Deze meldingen kunnen dan doorgezet worden naar de meldkamer van de veiligheidsregio Kennemerland.

De meldkamer Schiphol heeft in verhouding zeer vaak te maken met calamiteiten en conflictbeheersing (opschalingssituaties). Operationeel kan dan bijvoorbeeld de druk op C2000 groot worden.

Uitwijkprocedure

De meldkamer Schiphol heeft geen uitwijk.

Energie, locatie en beveiliging

De locatie van de meldkamer Schiphol beschikt over UPS-installaties en noodaggregaten. Deze zijn ondergebracht in een apart logistiek gebouw. Voor de meldkamer is noodstroom beschikbaar. De afdeling Materieel en Logistiek van de KMar is verantwoordelijk voor de noodstroomvoorziening voor de gehele locatie. De noodstroomvoorziening wordt 1 à 2 maal per jaar getest.

De meldkamer is gevestigd in de nieuw gebouwde KMar-kazerne in Badhoevedorp en is gelegen langs de A4 in de nabijheid van de luchthaven Schiphol. Uitgangspunt bij de bouw is geweest dat

de kazerne dicht bij de corebusiness van KMar district Schiphol, te weten de luchthaven Schiphol, moest liggen. Onbekend is of er ten aanzien van deze locatie toentertijd een risicoanalyse is uitgevoerd en wat het resultaat hiervan was.¹¹

De beveiliging van de kazerne valt onder verantwoordelijkheid van de Dienst Bewaken en Beveiligen (DBB) van de KMar. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitgifte van toegangspassen en toekenning van de autorisaties op de persoon ten aanzien van toegang tot bouwonderdelen en ruimten op de kazerne. De meldkamer zelf is verder beveiligd door middel van autorisatie via de defensiepas. De autorisatie is op locatie en speciale ruimtes geprogrammeerd. Daarnaast wordt gewerkt met een code. Voor toegang is zowel de pas als bijbehorende code nodig.

¹¹ In het kader van de locatiekeuze meldkamer LMO Noord-Holland is wel onderzoek gepleegd naar eventuele risico's.