

# Meldkamer Landelijke Eenheid Politie

---

Binnen de Landelijke Eenheid (LE) worden de meldkamertaken uitgevoerd door de afdeling Operations en de afdeling Intake van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum. In dit beeld van bevindingen<sup>1</sup> brengen de inspecties in kaart hoe de afdelingen Intake en Operations zijn ingericht en hoe deze afdelingen hun taken uitvoeren. Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. Daarbij zijn de inrichting en taken, het aantal meldingen en de verantwoordingslijn beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de personele invulling van de afdelingen. Daarbij is het aantal en soort functionarissen, de bezetting en het opleiden, trainen en oefenen beschreven. Het beeld beschrijft in hoofdstuk 3 de afhandeling van een melding en de informatie-uitwisseling. Hoofdstuk 4 gaat in op het beheer. 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. Inrichting en taken**

#### **Inrichting**

Sinds 1 januari 2013 (komst nationale politie) is de politie onderverdeeld in tien politieregio's, het Politiedienstencentrum (PDC) en de LE.

De LE verricht landelijke en specialistische *politietaken*. Bij de Landelijke Eenheid zijn nationale, specialistische politiediensten ondergebracht. De LE bestaat naast een eenheidsstaf en een Dienst Bedrijfsvoering landelijke eenheid (DBV LE) uit zeven operationele diensten: een Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC), een Dienst Landelijke Recherche (DLR), een Dienst Landelijke Informatieorganisatie (DLIO), een Dienst Landelijke Operationele Samenwerking (DLOS), een Dienst Infrastructuur, een Dienst Bewaken en Beveiligen (DB&B) en een Dienst Speciale Interventies (DSI).

De DLOC heeft vier afdelingen: Het multidisciplinaire Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC), Preparatie & Operationeel beheer, Intake en Operations en een Kwaliteitsbureau. De afdelingen LOCC en Preparatie & Operationeel beheer bewaken het toekomstige, operationele beeld<sup>2</sup>. De afdelingen Intake en Operations richten zich op de actualiteit: 'wat gebeurt er in Nederland?' en de lopende operaties. Zij zijn gericht op coördinatie binnen het 'gouden uur'. Binnen het Kwaliteitsbureau richt Tactisch Procesmanagement 112 zich op de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de operationele dienstverlening 112 en de ondersteunende infrastructuur in NL. De Inspecties brengen in dit beeld van bevindingen de afdelingen Intake en Operations en Kwaliteitsbureau i.o. in kaart, aangezien deze afdelingen taken hebben die van belang zijn in het kader van de ontwikkeling van de landelijke meldkamerorganisatie.

De DLOC is de centrale partner van de regionale operationele centra, de DROC's (Dienst Regionaal Operationeel Centrum met daarin de regionale politiemeldkamer). Het DLOC coördineert de

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Dit beeld bestaat uit enerzijds de aanstaande evenementen en potentiële dreigingen en anderzijds uit de operationele agenda van de Landelijke Eenheid. Op basis van dit beeld beschouwt het LOCC aanstaande dreigingen en geplande operaties in samenhang en kan de Landelijke Eenheid de slagkracht afstemmen op de verwachte veiligheidssituatie.

samenwerking op het gebied van expertise en middelen tussen de landelijke eenheid en de regionale eenheden. Het DLOC kan daarbij de regio's ondersteunen maar kan bijvoorbeeld bij regio-overstijgende incidenten en opschaling ook sturend werken. De taakstelling van de dienst is samengevat:

*'Vanuit een landelijk, actueel en toekomstig operationeel beeld ondersteunt, monitort en synchroniseert de DLOC de lopende en te prepareren politie-operaties van de landelijke eenheid en brengt die in samenhang met de operaties van de regionale eenheden en partners in de veiligheidsketen.'*

De afdeling Intake bevindt zich in Driebergen bij de Landelijke Eenheid van de politie (het voormalige KLPD). De afdeling Operations bevindt zich ten tijde van het onderzoek op een andere locatie in Driebergen<sup>3</sup>. Het verzorgingsgebied van beide afdelingen is heel Nederland.

### **Taken afdeling Intake**

De afdeling Intake verzorgt de aanname, filtering en doorgeleiding naar de regionale meldkamers van alle mobiele en vaste niet routeerbare 1-1-2 oproepen uit heel Nederland. De afdeling Intake heeft daarbij zicht op en controle over de status van de 1-1-2 lijnen. De afdeling kan bij het 'vollopen' van een regio anticiperen op de eventuele verwachte drukte. Het monitoren van de wachtrij is formeel geen taak van de Afdeling Intake maar de afdeling neemt daarin wel een regisserende rol. De afdeling Intake kan bij een overloop op de lijnen vragen of ze daarin iets voor de betreffende meldkamer kan betekenen.

Naast de 1-1-2 meldingen worden ook (spoedeisende) meldingen van doven en slechthorenden en spraakgehandicapten door de afdeling in behandeling genomen. Daarnaast verzorgt de afdeling de aanname en uitgifte van 1-4-4 meldingen. Naast deze hoofdtaken heeft de afdeling een aantal neventaken ten behoeve van de regionale eenheden zoals het restbelverkeer van het Landelijk Telefoonnummer Politie (LTP; 0900-8844) en de Opsporingstiplijn. Een volledige opsomming van de processen die binnen de afdeling Intake zijn georganiseerd is als volgt:

- 1-1-2
- Rodeknopmeldingen<sup>4</sup>
- 1-4-4
- Landelijk Telefoonnummer Politie
- Centraal loket<sup>5</sup>
- Opsporingstiplijn
- Amber Alert
- GOO<sup>6</sup>
- Social Media
- Proces digitale verwerking
- Proces handmatige verwerking
- Proces telefonische afhandeling
- Beheer handleiding Transactiemodule
- Verwerking Meldpunt Asociaal Verkeersgedrag (MAV)
- Afhandeling WOB verzoeken

---

<sup>3</sup> De afdeling Operations van het DLOC bevindt zich in plaats van op het hoofdkantoor momenteel op de uitwijklocatie omdat van daaruit een SGB0 heeft gedraaid ten behoeve van de NSS. Binnenkort verhuist Operations terug naar het hoofdkantoor.

<sup>4</sup>Bij high impact crime spreekt men van een zogenaamde rode knop melding. In deze gevallen doet de intakemedewerker een klein deel van de intake en gebruikt dan de 'rodeknopprocedure' voor het doorzetten van de melding naar Operations. Op de afdeling Operations gaat dan een rood zwaailicht af. Daarnaast verbindt de intakemedewerker de melder 'warm' door met de regio.

<sup>5</sup> Het centraal loket is om oproepen van collega's, ketenpartners en burgers snel door te schakelen naar de juiste dienst of afdeling binnen de LE.

<sup>6</sup> Groep Opsporing Onttrekkingen.

In dit beeld van bevindingen gaat de inspectie specifiek in op het proces 1-1-2. Voor een toelichting op de overige processen verwijst de Inspectie naar het document 'Werkingsdocument DLOC, conceptversie 24 april 2014' van het DLOC.

### **Taken afdeling Operations**

De afdeling Operations verwerkt geen directe 1-1-2 meldingen van burgers (noodhulp). De afdeling vervult daarmee een andere rol en taak vergeleken bij een regionale meldkamers. De afdeling 'behandelt' wel 1-1-2 meldingen, door het monitoren van de actuele veiligheidssituatie en lopende operaties. Het gaat onder andere om regionale meldingen die in het RTIC-scherm<sup>7</sup> worden gelezen en waarbij proactief acties worden ondernemen om een (regionale) eenheid te ondersteunen of samenhang in verschillende operaties te brengen (regie op de inhoud). De afdeling Operations draagt daarnaast zorg voor de 24/7 operationele aansturing van de eenheden van de Landelijke Eenheid. De afdeling Operations verzorgt ook de zogenaamde 'INFRA'<sup>8</sup>-meldingen (meldingen van incidenten op het water, spoor, lucht en verkeer) waarbij de aansturing van een landelijke dienst (zoals waterpolitie of de helikopter) nodig is. Binnen de afdeling operations vinden ook taken in het kader van de Rijks Alarm Centrale plaats<sup>9</sup>. De afdeling Operations heeft de volgende acht kerntaken:

1. Organiseren van overzicht, doorzicht en samenhang tussen (hier-en-nu) operaties van de landelijke eenheden en die van de regionale eenheden.
2. Leveren van het actuele veiligheidsbeeld (inclusief context).
3. Duiden van informatie/intelligence in de operaties van de Landelijke Eenheid en het veiligheidsbeeld.
4. Bijsturen en afstemmen van slagkracht op de actuele veiligheidssituatie.
5. Spel verdelen tussen landelijke eenheden en regionale eenheden in het 'gouden uur'.
6. Organiseren van overdracht van 'gouden uur' naar (N)SGBO.
7. Aansturen/coördineren/regisseren van specialistische operaties van de Landelijke Eenheid en landelijk opererende teams.
8. Verzorgen van lifeline-functie voor eenheden van de Landelijke Eenheid.

Voor een specifieke toelichting op de kerntaken verwijst de Inspectie naar het document 'Werkingsdocument DLOC, conceptversie 24 april 2014' van het LOC.

Taken Kwaliteitsbureau i.o.

Het Tactisch Procesmanagement 112 binnen het Kwaliteitsbureau i.o. voert op basis van monitoring van de performance van de afzonderlijke hulpdienstmeldkamers, uitgevoerd door de afdeling Intake, de regie en coördinatie op het ketenproces met als doel een zo effectief mogelijke uitvoering zijnde de bereikbaarheid van 112 voor de burger.

De monitoring van de ondersteunende infrastructuur vindt plaats bij IV en KPN. Indien daar storingen worden waargenomen neemt het Kwaliteitsbureau i.o. ook dan de regie en coördinatie op zich van het ketenproces om de bereikbaarheid van 112 voor de burger te kunnen borgen.

Om de bereikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van het alarmnummer 112 in Nederland te kunnen garanderen is een strikt changeproces ingericht waarin het Kwaliteitsbureau i.o. de risico's en impact van changes op het operationeel proces analyseert en daarin de operationele eisen en maatregelen bepaalt om de dienstverlening te kunnen optimaliseren.

---

<sup>7</sup> Via het RTIC-scherm kan de afdeling Operations in alle GMS meldingen van de regionale politie eenheden meekijken.

<sup>8</sup> Op 1 januari 2013 is de dienst spoorwegpolitie (DSP) samen met de dienst verkeerspolitie (DVP), de dienst waterpolitie (DWP) en de dienst luchtvaartpolitie (DLP) opgegaan in de Dienst Infrastructuur van de Landelijke Eenheid.

<sup>9</sup> De Rijks Alarm Centrale is de ontvangstcentrale voor alarmeringen met betrekking tot personen, objecten of informatie, waarvoor de rijksoverheid een bijzondere veiligheidsverantwoording kent.

Daarnaast geeft het Kwaliteitsbureau i.o. de invulling aan de volgende functionaliteiten:

1. Proces en ketenmanagement in samenwerking met de veiligheidsregio's voor een eenduidige loketfunctie en verwerkings- en afhandelingsproces voor de noodhulpoproepen naar de respectievelijke regionale hulpdiensten;
2. Advisering bij maatschappelijke en technologische ontwikkelingen in relatie tot het ketenproces 112 nationaal en internationaal (EU);
3. Het inrichten van een kwaliteitsproces middels realtime operationele monitoring en rapportages om de loketfunctie en het verwerkings- en afhandelingsproces op een zo hoog mogelijk niveau te brengen en te houden.

### **1.2. Aantal meldingen**

Op verzoek van de inspectie zijn cijfers aangeleverd over het aantal meldingen van de afdeling Intake en de afdeling Operations. De cijfers van de afdeling Intake zijn gegroepeerd in 1-1-2 meldingen en overige meldingen. De overige meldingen zijn andere telefoonnummers/meldingen die naast 1-1-2 bij de afdeling uitkomen. De afdeling Intake maakt gebruik van veel speciale nummers voor specifieke gevallen, zoals 1-4-4, het landelijk telefoonnummer politie en de opsporingstiplijn. Van het aantal 1-1-2 meldingen dat de afdeling Intake ontvangt is 65% oneigenlijk gebruik (de zogenaamde 'broekzakbellers') of misbruik.

<b>Afdeling Intake</b>	<b>Totaal</b>
<b>Aantal 1-1-2 meldingen per jaar</b>	3.100.000 (waarvan 65% oneigenlijk gebruik of misbruik)
<b>144</b>	143.000
<b>Landelijk telefoonnummer politie</b>	204.000
<b>Centraal loket</b>	63.000
<b>Opsporingstiplijn</b>	12.600
<b>Rest telefonie</b>	950
<b>Totaal aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar</b>	<b>423.550</b>
<b>Totaal aantal meldingen</b>	<b>3.523.550</b>

Tabel1: Overzicht van aantal meldingen in 2013 van de afdeling Intake per dienst.

Tabel 2: Overzicht van aantal meldingen per functie op de afdeling Operations op jaarbasis.

<b>Medewerker Operations</b>	<b>Aantal meldingen</b>
<b>OVD-OC</b>	9.380
<b>OVD-R</b>	4.400
<b>(senior) operators</b>	80.665
<b>RTIC medewerkers</b>	9.177

Bron: Verschillende systemen Landelijke Eenheid.

### **1.3. Verantwoordingslijn**

De afdeling Intake en de afdeling Operations van de dienst LOC staat onder leiding van het diensthoofd LOC. Het diensthoofd geeft iedere week een operationele briefing met de hoofden van de afdelingen waarvoor het diensthoofd LOC verantwoordelijk is. Input voor de briefing wordt gegenereerd vanuit intelligencesystemen en de hoofden van de afdelingen leveren zelf informatie aan. Aansluitend vindt een briefing plaats met de hoofden van alle diensten binnen de Landelijke Eenheid. Het diensthoofd LOC legt hier verantwoording af over de operatiën aan de eenheidsleiding. De eenheidsleiding legt vervolgens verantwoording af aan de (nationale) korpsleiding.

Iedere ochtend om 07:00 uur krijgt het diensthoofd LOC in vaste formats informatie aangeleverd over de afgelopen 24 uur en de komende 24 uur. Drie keer per jaar stelt het DLOC een managementrapportage op.

## **Beheer**

Het beheer van de LE en daarmee van DLOC valt onder de Dienst Informatievoorziening (IV). De Dienst IV valt onder het Politie Diensten Centrum (PDC). Onder de Dienst IV vallen de Dienst ICT en de Dienst Informatie Management. Onder de Dienst Informatie Management vallen de afdelingen IM Advies, Relatie en Service Level Management en Functioneel Beheer. Handhaving en Specialistisch Operationeel Beheer (HSOB) maakt deel uit van de afdeling Functioneel Beheer (FB). Verschillende afdelingen van de Dienst IV hebben een rol bij het beheer van de afdelingen. In de praktijk ligt een groot deel bij de Dienst ICT en de afdeling HSOB. De afdeling HSOB geeft 24/7 ondersteuning aan de afdeling Intake en de afdeling Operations.

De DLOC heeft op verschillende niveaus contact met beheer. De grote vraagstukken begeleidt het diensthoofd LOC zelf. Over het proces 1-1-2 heeft hij bijna wekelijks contact met de Dienst IV, met KPN en met het ministerie van Veiligheid en Justitie. De expertise is geborgd bij het tactisch proces management binnen het Kwaliteitsbureau i.o.

De afdelingen Operations en Intake hebben voor praktische zaken op de werkvloer dagelijks rechtstreeks contact met HSOB (het ondersteunend bureau van de ICT). Alleen bij escalaties loopt dit contact op diensthoofd niveau DLOC - IV.

De afdeling Service Level Management en Functioneel Beheer zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en het in stand houden van de dienstverlening en rapporteren beide aan hetzelfde diensthoofd (IM). De afdeling HSOB legt verantwoording af aan de dienstleiding van de Dienst IM. Inhoudelijke aansturing verloopt via het Bureauhoofd en twee coördinatoren. De IM-organisatie voert tweewekelijks overleg met Operations. In dit overleg wordt dagelijkse zaken en eventuele status van projecten besproken. Eenmaal in de zes weken vindt er service-overleg 1-1-2 plaats. Daar komen ook rapportages over beschikbaarheid en incidenten aan de orde.

## **2. Personele invulling**

### **2.1. Aantal en soort functionarissen**

#### **Intake**

De afdeling Intake staat onder leiding van teamchefs (zie figuur 1). Op dit moment zijn niet alle formatieplaatsen voor de teamchefs opgevuld.<sup>10</sup> De afdeling kent een onderscheid tussen een teamchef C en B: een unithoofd en een plaatsvervangend unithoofd. Onder de teamchef vallen vier operationele chefs. De operationeel chef is de direct leidinggevende van een groep medewerkers en verantwoordelijk voor de personele zorg.

De afdeling maakt onderscheid in drie soortcentralisten. De junior centralist, de centralist en de senior centralist. De junior centralist is doorgaans minder ervaren en voert in eerste instantie minder taken uit. Doorgaans start de junior centralist met de aanname van de 1-1-2 en leert later ook andere taken van de afdeling Intake uit te voeren. De 'gewone' centralisten voeren naast de

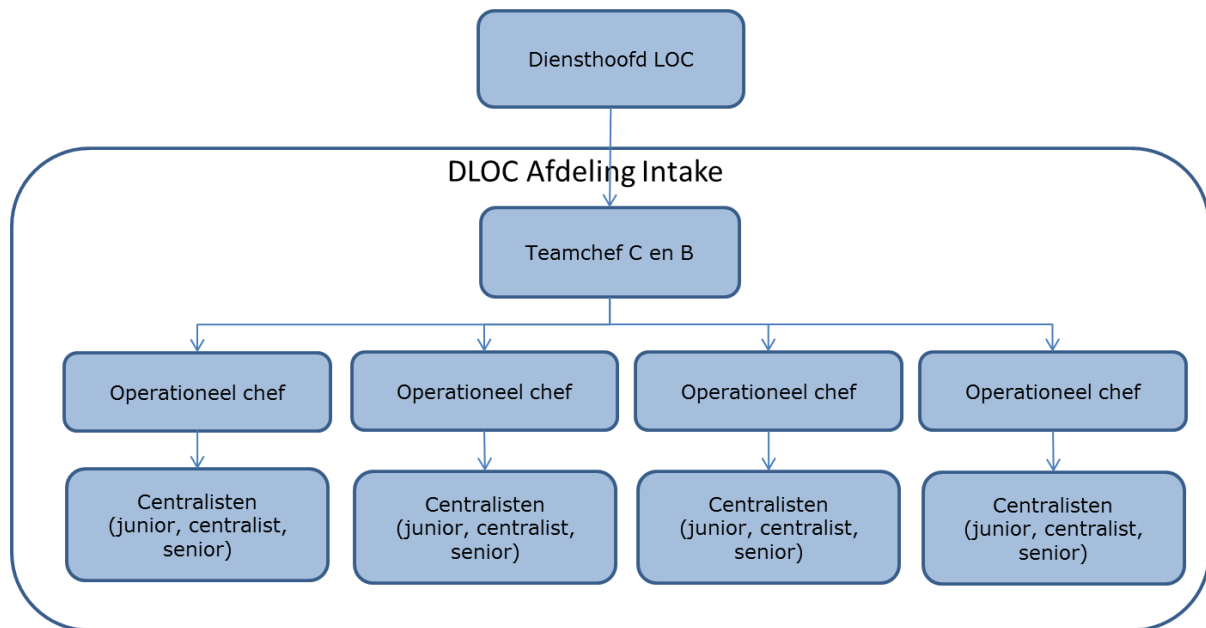
---

<sup>10</sup>Ten tijde van het onderzoek zijn veel teamchefs binnen de politieorganisatie door de reorganisatie nog in sollicitatieprocedures verwickeld. De komende tijd geeft de afdeling Intake verder vorm aan de personele formatie.

aanname van 1-1-2 ook de zogenaamde servicetelefonie taken van de afdeling Intake uit (voor overzicht taken zie paragraaf 1.1).

De senior centralist houdt zich bezig met de dagelijkse coördinatie. Hij coördineert de werkverdeling, weet welke stappen moeten worden genomen bij storingen en kent de opschalingsmodellen.

Op de afdeling werken ook enkele procesvoerders<sup>11</sup> (toekomstige benaming: operationeel specialist). De procesvoerder treedt op als adviseur voor de unitleiding, bestudeert nieuwe innovatie en adviseert daarover.



Figuur 1: Organogram van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum, afdeling Intake.

## Operations

De afdeling Operations bestaat uit vier groepen en staat als geheel onder leiding van een teamchef. De teamchef is verantwoordelijk voor de personele zorg van de operators. De afdeling kent drie soortenfunctionarissen (operators): de generalist, de senior operator en de supervisor. De generalist en de senior operator zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning en aansturing van eenheden op straat. Zij nemen ook meldingen aan, geven deze uit aan de eigen eenheden of sturen ze door naar de regionale meldkamers. Daarbij is de senior operator verantwoordelijk voor het proces. De supervisor coördineert, bepaalt aan welke meldkamertafel de generalist en senior operator tijdens de dienst zitten en werkt in de praktijk ook vaak mee.

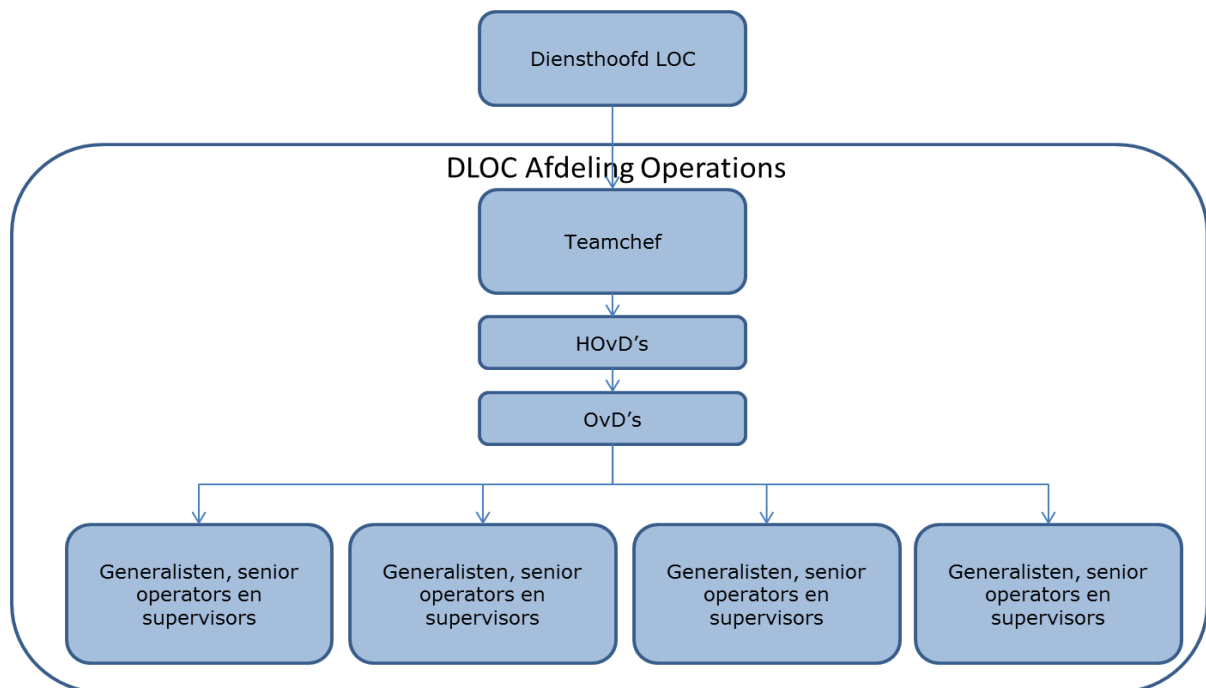
Op de werkvloer zijn daarnaast Officieren van Dienst (OvD) aanwezig. De OvD-blauw, OvD-grijs (recherche) en OvD-informatie (RTIC) volgen de actuele veiligheidssituatie en de lopende

---

<sup>11</sup> Niet opgenomen in figuur 1.

operaties<sup>12</sup>. Op de werkvloer sturen de Ovd's de generalisten, senior operators en de supervisors aan. De Ovd's hebben daarnaast een actieve rol in het verzamelen van informatie, zijn op de hoogte van de taken van de eenheden op straat en kunnen (eventueel in overleg met de betrokken operationele leidinggevenden in de regio) een taakwijziging doorvoeren. Daarnaast hebben de Ovd's contact met hun evenknieën van de regionale operationele centra (DROC's) om de operaties van de regionale eenheden en de landelijke eenheid op elkaar af te stemmen of met elkaar te verbinden.

Verder is op de afdeling Operations 24/7 een Hoofd Officier van Dienst (HOvD) aanwezig. De HOvD maakt de keuze om lopende operaties af te breken of bij te stellen. De HOvD heeft vooral een beschouwende rol. In geval van plotselinge opschaling is de HOvD verantwoordelijk totdat de Algemeen Commandant en zijn staf in positie zijn.



Figuur 2: Organogram van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum, afdeling Operations.

---

<sup>12</sup> De organisatiestructuur van de DLOC wijkt af van de DROC's. Op de afdeling Operations van de DROC is 24/7 een HOvD aanwezig voor het aansturingproces van de eenheden en voor de opschaling in het land. De DROC's hebben in de toekomst één OvD-OC op de meldkamer. De DLOC heeft er echter drie: een OvD Grijs, een OvD Blauw en een OvD Informatie.

Tabel 3 geeft een overzicht van het aantal en soort functionarissen per afdeling.

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
<b>Operations</b>	±46	1 Teamchef* 7,2 OvD 7,2 HOvD	Generalisten  Senior operators  Supervisors	Aanname en uitgifte  Aanname en uitgifte  Coördinatie	Politie
<b>Intake**</b>	56,6	2 Teamchefs 4 Operationeel chefs (personen)	Junior centralist  Centralist  Senior centralist  Procesvoerder	Proces 1-1-2  Proces 1-1-2 en servicetelefonie  Coördinatie  Adviseur	Politie

\* De OvD-informatie en het team RTIC vallen formatief onder de DLIO.

\*\* De gehanteerde functietitels zijn genoemd door de geïnterviewden zelf.

## Beheer

De inspecties hebben de formatie van de Dienst IV niet in kaart gebracht. De afdeling HSOB heeft een formatie van 12,5 fte.

## 2.2. Bezetting

### Intake

Intake kent vaste tijdsblokken met daar tussendoor overlappende blokken. De bezetting van de afdeling is zeer divers. De planner kijkt waar de pieken in het aantal meldingen zitten per dag en per week. De bezetting verschilt ook per periode in het jaar. Er wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met feestdagen, evenementen, trends door de jaren heen en opleidingen.

Het aantal centralisten op 1-1-2 is overdag en 's-avonds doorgaans vijftien en op 1-4-4 twee medewerkers. Tijdens iedere dienst is een senior aanwezig. De minimumbezetting 's nachts, van maandag tot en met donderdag, is twee junioren, één centralist en één senior centralist. De genoemde bezetting voor de nacht is de minimumbezetting. Op de afdeling kunnen 29 werkplekken bezet zijn. De operationeel chef heeft wisseldiensten maar draait minder diensten in de nacht. Hij is oproepbaar.

Veel medewerkers zijn flexibel inzetbaar en op dit moment zijn volgens hen steeds voldoende mensen aanwezig om de fluctuaties in het afhandelen van de spoedeisende meldingen te kunnen garanderen. Regelmatig is bijvoorbeeld een groep nieuwe medewerkers in opleiding op de werkvloer aanwezig. De afdeling Intake wordt momenteel voor veertig procent bemand door uitzendkrachten. Zij zijn veelal hoogopgeleiden en kunnen nachtdiensten opvangen (veel vaste medewerkers hebben nachtdienstontheffing).

Bij opschaling melden medewerkers zich als ze ingezet willen worden en kijkt de afdeling wie vanuit de bezetting op dat moment waarop kan worden ingezet. Ook uit het Operationele Informatievoorziening proces kunnen bij opschaling mensen worden gehaald om bij te springen. Die medewerkers zijn in het verleden opgeleid voor aanname 1-1-2 voor het geval er dringend extra capaciteit nodig is op de 1-1-2-centrale.



## Operations

De minimale bezetting voor de dag- en avonddienst op de afdeling Operations (verder genoemd: Operations) is negen operators: twee voor bewaken beveiligen, vier voor de vier delen van Nederland (regio Noordoost, Noordwest, Zuidoost en Zuidwest), één voor lucht (aansturing helikopter), één supervisor en één persoon voor de stealthping<sup>13</sup> (zie ook tabel 4). In de praktijk is deze bezetting in verband met capaciteitsissues niet altijd haalbaar. De supervisor zou altijd in dienst moeten zijn, maar de functie wordt soms ingevuld door een operator. In de nacht is de bezetting vijf personen: één bewaken beveiligen, één Zuidwest, één Zuidoost, één lucht en de supervisor. De overige tafels zijn dan niet bezet en worden erbij gedaan door de bezette tafels. In de nacht wordt de stealthping erbij gedaan door één van de operators. Daarnaast zijn op de werkvloer 24/7 OvD's en HOvD's aanwezig. De indeling van de 18 tafels is als volgt:

ULI <sup>14</sup> (in de nacht)	HOvD	OvD-B	OvD-I	OvD-G	BenB (RAC <sup>15</sup> )
Zuidwest	supervisor	RTIC	RTIC	Stealth ping	leeg (RAC)
Zuidoost	Lucht	RTIC	RTIC	Noordoost	Noordwest

Achter iedere tafel zit één persoon. De verdeling over de tafels van generalisten en seniors is niet bekend. Als de bezetting niet wordt gehaald, valt meestal de tafel Noordwest weg. Die tafel wordt dan opgevangen door de andere tafels. Operations kent sinds kort geen onderscheid meer in verkeer, spoor en water. Iedereen moet alle meldingen van INFRA kunnen aannemen. Vanuit een aparte tafel 'lucht' is de regie over de helikopter. Bediening van bijzondere operaties geschiedt vanuit afgescheiden commandofaciliteiten.

De meldingen komen op alle tafels binnen. Uitgifte vindt in principe plaats in de betreffende regio (decentraal). Als de melding binnenkomt bij de juiste tafel, vindt daar zowel de intake als de uitgifte plaats. Bij een groot incident is de afspraak dat een van de operators het contact met de collega's buiten heeft (dus scheiding telefonie en mobilofonie). De operator kan per dienst op een ander gebied werken. Tijdens een dienst is geen sprake van taakroulatie. Operations geeft aan dat er op dit moment sprake is van onderbezetting.

Tabel 4: Minimale standaard bezetting van de afdeling Operations. Deze tabel geeft een algemeen beeld per dienst.

Tijdsblok (uur)	Operations	Intake
07:00 - 15:00	9	*
15:00 - 23:00	9	*
23:00 - 07:00	5	*

\*Bezetting te divers om vast te leggen in het door de Inspectie gekozen format.

### **2.3. Opleiden, trainen en oefenen**

#### **Intake**

##### Inwerken

Het inwerken voor de afdeling Intake duurt ongeveer een maand. De afdeling maakt qua inwerktraject geen onderscheid tussen de vaste medewerkers en de uitzendkrachten. De medewerkers die 1-1-2 doen krijgen een interne opleiding door twee trainers. De opleiding duurt vijf dagen waarbij theorie aan de orde komt. Onderdeel is ook een communicatietraining door een extern bureau. Daarna draait de medewerker samen met een ploeginstructeur (dit kan een centralist zijn) ongeveer tien diensten, verdeeld over ongeveer drie weken. Dit wordt ook wel de aankoppelingsperiode genoemd. In deze periode leert men een gesprek aan te nemen. Tussendoor

<sup>13</sup>Stealthping: uitpijlen mobiele telefoon van vermiste personen en soms voor strafrechtelijke procedures.

<sup>14</sup> ULI = unit landelijk interceptie. De ULI beheert de T1's - de servers waarop de overheid via het TIIT protocol tapgegevens van de providers ontvangt

<sup>15</sup> Rijks Alarm Centrale

last de ploeginstructeur een moment in om de voortgang te bespreken met een operationeel chef. Afhankelijk daarvan kan in het traject nog worden ingezoomd op het een of ander. De eindevaluatie doet een andere ploeginstructeur. Deze luistert een paar uur mee aan de hand van een checklist. De operationeel chef en de ploeginstructeur beoordelen dan of de nieuwe medewerker voldoende op niveau is.

De opleiding voor 1-4-4 medewerkers heeft zich sinds het meldpunt twee en een half jaar geleden werd geïntroduceerd behoorlijk ontwikkeld. Op dit moment wordt er een nieuwe opleiding geschreven. De opleidingsdagen zien er qua indeling hetzelfde uit als de 1-1-2 opleiding. De benodigde gesprekstechnieken zijn echter anders. Het gaat hier niet om spoed. Het verkrijgen van de juiste informatie vergt meer tijd, inlevingsvermogen en een ander inschattingsvermogen. Ook verwacht men meer schrijfvaardigheid van de medewerkers (ze maken een melding op). Agenten op straat moeten op pad kunnen worden gestuurd met een duidelijk verhaal. Daarnaast is kennis van specifieke wetteksten noodzakelijk, bijvoorbeeld over de Flora- en Faunawet. Dit komt allemaal aan de orde tijdens de opleiding.

### Oefenen

Ploeginstructeurs hebben aparte diensten om kwaliteitsrondes te doen. De week waarin de kwaliteitsronde wordt uitgevoerd, wordt aangekondigd aan de betreffende centralist. De afdeling Intake probeert ieder jaar een centralist aan de beurt te laten komen. Voor 2013 is de doelstelling behaald. De kwaliteitsmeting wordt gedaan aan de hand van een checklist waarbij wordt beoordeeld op empathie, doorvragen et cetera. Naar aanleiding van de check gaat de betreffende centralist het gesprek aan met zijn leidinggevende. Een ploeginstructeur kan dan eventueel bijscholing geven of regelen.

Een keer per maand vindt een uitwijk oefening plaats. Dit gebeurt tijdens het werk en verloopt door een oefenploeg te laten stoppen met de werkzaamheden op de eigen werkplek. Op de uitwijklocatie zitten medewerkers klaar om meteen de werkzaamheden over te nemen.

De afdeling oefent niet met de regionale meldkamers. Als een regio een 'change'<sup>16</sup> krijgt en de LE de vaste lijnen overneemt, is dit een gelegenheid waarbij, volgens de afdeling, nauw contact is met de regio.

## **Operations**

### Inwerken

De afdeling Operations heeft voor operators een interne opleiding van zes weken voltijd die wordt gegeven door kerninstructeurs. Onder de operators is een aantal collega's kerninstructeur. Tijdens de opleiding leert de operator in groepsverband GMS, C2000 en de basis. Na de zes weken gaat de operator naar de afdeling en werkt daar onder toezicht van een mentor op zowel de aanname als de uitgifte.

### Oefenen

Door de samenvoeging van diensten naar één dienst Infrastructuur zijn de operators onlangs bijgeschoold op het gebied van spoor. Een 'inspecteur van dienst' houdt de medewerkers - doorgaans via de mail- op de hoogte van bijvoorbeeld procedures. De afdeling Operations organiseert op dit moment wegens gebrek aan tijd geen oefeningen. In ontwikkeling is een zogenaamd 'OTO-team' dat zich bezighoudt met thematische oefeningen zoals op ram- en ploff kraken.

---

<sup>16</sup> Change: een update van een onderdeel in het systeem.

### 3. Taakuitvoering

#### 3.1. Afhandeling melding

##### **Intake**

Aanname 1-1-2 houdt in dat de (junior) centralist vraagt wie de melder wil spreken 'politie, brandweer of ambulancezorg'. Ook vraagt hij 'wat is er aan de hand' en 'waar bent u/ op welke plaats' (bij het binnenkomen van de melding is alleen de locatie van de zendmast zichtbaar). De taak van de 1-1-2 centralist is drieledig: identificatie, locatie bepaling en validatie (echt of misbruik). Soms begint een melder vanuit zijn emoties druk te praten. De intakemedewerker maakt bij ieder gesprek een professionele afweging tussen luisteren (het aanhoren van de melder) en regie pakken (doorverbinden). Die afweging maakt de medewerker zelf en is onderdeel van het vakmanschap.

Vervolgens verbindt de (junior) centralist de melder door met de juiste discipline in de desbetreffende regionale meldkamer. Als de melder om drie disciplines tegelijkertijd verzoekt, verbindt de intakemedewerker de melder door met de brandweerkolom<sup>17</sup>. De intakemedewerker geeft dan aan de melder door om bij de centralist van de brandweerkolom van de regionale meldkamer tevens om de ambulance en politie te vragen. Doorverbinden gebeurt zowel met (warm) als zonder (koud) direct contact met de centralist in de regionale meldkamer. De keuze voor 'warm' of 'koud' doorverbinden is in het handboek 1-1-2 beschreven. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er nauwelijks informatie is en de intakemedewerker desondanks inschat dat het telefoontje belangrijk is. Hij wil er dan zeker van zijn dat er ondanks de gebrekkige informatie op de melding wordt gehandeld door de centralist van de regionale meldkamer<sup>18</sup>.

Als de regionale meldkamer de melding aanneemt, blijft de lijn op de afdeling Intake actief totdat de ontvangende meldkamercentralist de lijn verbreekt/het telefoongesprek beëindigt. Zodoende heeft men bij de afdeling Intake zicht en controle over de status van de lijnen. De senior centralist kan zien hoeveel wachtenden er op iedere regionale meldkamer zijn. Het monitoren van de wachtrij is formeel geen taak van de afdeling Intake maar de afdeling neemt daarin wel een regisserende rol. De afdeling Intake kan het aangeven als een regionale meldkamer overloopt op de lijnen en kan vragen of ze daarin iets voor de betreffende meldkamer kan betekenen. Ze kunnen dan bijvoorbeeld meldingen automatisch doorzetten naar een andere discipline. En indien een regionale meldkamer in zijn geheel vol loopt, kunnen alle meldingen worden doorgezet naar een andere regionale meldkamer. De afdeling geeft aan dat de verschillende mogelijkheden regelmatig zijn besproken maar nooit geformaliseerd. Het is nog geen vanzelfsprekend proces en de meldkamers nemen het advies van de afdeling Intake niet altijd over.

Misbruik of oneigenlijk gebruik van 1-1-2 ('broekzakbellers', 65% van alle meldingen) wordt conform de procedure afgehandeld en gelabeld voor repressie.

De telefooncentrale van de afdeling Intake is niet aangesloten op C2000, dus de afdeling heeft geen contact met de eenheden op straat. Meldingen van de eenheden komen binnen bij Operations.

---

<sup>17</sup> Indien de burger vraagt om hulp van alle disciplines geldt de vuistregel dat de brandweer eerst gaat. De brandweer heeft immers een langere aanrijtijd en zal moeten gaan 'knippen' (auto open knippen). De MKA is de tweede discipline die wordt gestuurd, politie de laatste.

<sup>18</sup> Denk hierbij aan situaties waarbij de melder het bewustzijn dreigt te verliezen. Huiselijk geweld waar de gemoederen dusdanig verhit zijn dat iedere moment de verbinding verbroken kan worden. Een zucht die de centralist hoort aan de andere kant van de lijn (bijvoorbeeld van - naar later blijkt- een oude vrouw die is gevallen). Het 'warm' doorverbinden heeft dus niet zo zeer te maken de ernst van de situatie, maar met de staat van de melder en of er voldoende vertrouwen is dat hij/zij de lijn open houdt.

Het gesprek wordt opgenomen (voicelogging). Logging vindt plaats conform afgesproken procedures compliant aan de privacyregelgeving. De informatie die de centralist verzamelt over de 1-1-2 melding wordt niet geregistreerd in een systeem.

## **Operations**

De operator ondersteunt de eenheden op straat verder in hun reguliere taakuitvoering. Deze ondersteuning behelst het verstrekken van relevante informatie (RTIC), het aansturen van die eenheden (binnen het kader van hun opdracht) en het ten behoeve van die eenheden regelen van randvoorwaarden. Ook de lifeline-functie maakt onderdeel uit van de rol van de operator. De afdeling Operations kijkt via het RTIC-scherm in GMS mee met meldingen van alle regionale politiemeldkamers en houdt in de gaten wat de meldkamers sturen aan regionale noodhulpeenheden.

Operations ontvangt 30 tot 40 'rodeknopmeldingen' per week. Bij high impact crime spreekt men van een zogenaamde rodeknopmelding. In deze gevallen doet de operator van de afdeling Intake een klein deel van de intake en gebruikt dan de 'rodeknopprocedure' voor het doorzetten van de melding naar Operations. Op de afdeling Operations gaat dan een rood zwaailicht af. Daarnaast verbindt de intakemedewerker de melder warm door met de regio. Operations ontvangt de melding vooral ter informatie en monitort de melding met het oog op een mogelijk verzoek tot inzet van bijvoorbeeld de helikopter of andere eenheden van de Landelijke Eenheid. Indien sprake is van een vluchtauto in relatie tot een roofoverval worden bijvoorbeeld de eenheden op snelwegen zo snel mogelijk gealarmeerd.

### **3.2. Briefing**

#### **Intake**

Bij de vroege (06:30 uur) en de late (14:30 uur) dienst heeft de afdeling Intake een briefing en debriefing. Hetgeen aan de orde komt tijdens de briefing wordt ook gebriefd. De OC of de supervisor geeft de briefing aan alle aanwezige medewerkers aan de hand van informatie van het nationale informatieknoppunt. Procesgerelateerde zaken vult de OC en/of de supervisor zelf aan en medewerkers kunnen zelf informatie aandragen. De afdeling slaat de briefing op als papieren versie in een klapper. Men wordt geacht de briefing te lezen.

#### **Operations**

Bij Operations vindt bij iedere aanvang van dienst een briefing plaats. In de briefing worden actualiteiten, evenementen, lopende zaken en aandachtspunten besproken. De OvD-I bereidt de briefing voor en HOvD geeft de briefing. Input wordt verzameld door de operationele leiding vanuit de eigen afdeling, vanuit de systemen of vanuit de techniek. Medewerkers ontvangen via intranet de nodige informatie. Een debriefing vindt alleen plaats bij bijzonderheden.

## **4. Beheer**

### **4.1. Inrichting ICT en telecom**

De afdelingen Intake en Operations worden voor het beheer ondersteund door diverse interne en externe partijen. Het MDC is verantwoordelijk voor GMS en C2000 bij Operations (Intake werkt niet met deze systemen). Bij C2000 loopt de verantwoordelijkheid van het MDC tot aan het gebouw, in pandig is de Landelijke Eenheid verantwoordelijk. Het doorzetten van C2000 naar de werkplek van de operator is de verantwoordelijkheid van HSOB. HSOB is daarnaast verantwoordelijk voor alle componenten die via de Dienst ICT worden afgenomen. HSOB heeft zelf ook ICT componenten in beheer zoals de arbi, voicelogging en RAC. Voor het overgrote deel fungeert HSOB als single point of contact voor de afdeling Operations. Dat betekent dat de centralist of operator de melding doet bij HSOB of piket HSOB. HSOB lost het probleem dan zelf of

via een andere afdeling of leverancier op. De telefonie van de afdeling Operations valt onder verantwoordelijkheid van de Landelijke Eenheid.

Voor Intake is HSOB altijd het single point of contact met uitzondering voor de Windows accounts. Het 1-1-2 platform binnen de afdeling Intake wordt ondersteund door KPN. Het MDC heeft hiervoor contracten met KPN afgesloten. De overige operationele processen die via Intake lopen, zoals 1-4-4, de Opsporingstiplijn, Doventeksttelefoon en 0900-8844 worden via HSOB direct door de Dienst ICT ondersteund.

HSOB heeft voor de afdelingen Operations en Intake een uitgebreide lijst opgesteld waarin alle hardware en applicaties zijn opgenomen. Per onderdeel is het aanspreekpunt, de soort ondersteuning (7x24, 5/8, wel/geen piket), het serviceniveau (hoog, midden, laag), de oplosgroep (bijvoorbeeld KPN, Dienst ICT of een eventuele derde partij en naar wie geëscaleerd kan worden, beschreven.

Voor elk systeem zijn functionele eisen vastgesteld. Eisen met betrekking tot beschikbaarheid worden met het MDC afgesproken. Het diensthoofd DLOC is daarbij betrokken. Binnen de Dienst Informatie Management is een Informatiemanagement adviesafdeling voor innovaties. De afdeling Functioneel Beheer heeft inhoudelijk een adviesrol waarbij beheeraspecten worden meegenomen.

### **Leveranciersmanagement**

De leveranciers waarvan diensten afgenomen worden op het gebied van ICT (hardware en applicaties) zijn opgenomen in het beheerdocument HSOB ten behoeve van de Landelijke Eenheid. In dit document is onder andere per systeem de ondersteuning (7/24, 5/8), het serviceniveau (hoog, laag) en de oplosgroep (Dienst-ICT/MDC, leverancier) aangegeven. Afspraken over beschikbaarheid/oplostijden worden in het algemeen gemaakt op basis van wat een leverancier kan bieden en wat de bijbehorende kosten zijn.

Het MDC heeft voor 1-1-2 met KPN een SLA afgesloten. Het MDC heeft vervolgens met de LE een SLA, DAP, Dossier Financiële Afspraken en een overzicht Rollen, Taken en Verantwoordelijkheden beschreven voor 1-1-2.

De service level manager voert de onderhandelingen over de contracten met de leverancier. De service level manager wordt daarbij geadviseerd vanuit HSOB. Als het gaat om een systematiek of selectiecriteria voor leveranciers dan maakt men gebruik van een VIK waarin bepaalde eisen ten aanzien van veiligheid staan waaraan alle apparatuur moet voldoen.

### **4.2. Management van de dienstverlening**

De Dienst Informatie Management (HSOB) hanteert de BiSL systematiek. De Dienst ICT en de overige leveranciers maken gebruik van de ITIL systematiek. Processen rond herstel, onderhoud en reparatie zijn per ICT-component afzonderlijk geregeld. De diepgang van de regelingen zijn afhankelijk van de impact op het operationele proces.

Beschikbaarheidscijfers voor 1-1-2 en C2000 zijn via het MDC op te vragen. HSOB en Dienst ICT houden dit zelf niet bij. Voor diverse ICT componenten zijn wel specifieke rapportages op te vragen.

De Dienst ICT heeft een ICT en Diensten Catalogus(IDC)met daarin voor elke profiel de aangeboden dienst: hoog-midden-laag. In principe worden binnen de Landelijke Eenheid alleen de profielen hoog en laag gehanteerd. Bij hoog is de dienstverlening 7/24 en de oplostijd vier uur, bij laag is er 5/8 ondersteuning. In de IDC staat precies beschreven wat de Dienst ICT doet voor welke applicatie en hardware. Het MDC werkt niet met het IDC maar heeft aangegeven dat

'urgent' betekent dat zaken direct door het MDC worden opgepakt. Het MDC heeft daar geen oplostijd aan verbonden, maar geeft de garantie hier direct mee aan de slag te gaan.

### **Incidentenproces**

De centralist of operator kan incidenten/storingen 24/7 bij HSOB melden. Voor 1-1-2 is er piket. HSOB registreert alle incidenten. Als incidenten vaker voorkomen dan start HSOB een procedure richting leverancier of de Dienst ICT om het probleem op te lossen. De Dienst ICT levert per prio-1 incident een prio-1 rapportage aan. Deze rapportages worden in het Service- Level-Management-overleg besproken. Daarbij wordt gekeken naar eventuele vervolgacties die daar aan vastzitten om het probleem in de toekomst te voorkomen.

### **4.3. Integraal risicobeheer**

De DLOC hanteert geen integrale risicomethodiek. Wel zijn de operationele risico's in kaart gebracht, zo is er bijvoorbeeld een plan voor de uitval van personeel. In het kader van de vernieuwing van de 1-1-2 infrastructuur is in 2005 door vtsPN een ICT risicoanalyse uitgevoerd. Veel van de conclusies en aanbevelingen uit dat rapport zijn geïmplementeerd in de nieuwe infrastructuur. In het kader van de pandemie Mexicaanse Griep in 2009 is een risico-inventarisatie uitgevoerd en zijn maatregelen geïmplementeerd in de organisatie om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.

De afdeling beheer noemt als grootste risico de ruimte waar de glasvezelinfra van KPN in twee kasten is ondergebracht. Via deze lijnen komen alle mobiele 1-1-2 meldingen uit heel Nederland binnen. De kasten zijn volgens de afdeling beheer een single point of failure. Dit risico is bekend, maar heeft niet tot aanpassing geleid.

### **4.4. Bedrijfscontinuïteit en weerbaarheid**

#### **Status ICT**

De inspecties ontvingen geen informatie over de staat van de ICT en de actuele stand van zaken rond afschrijvingen en/of investeringen. Voor ICT-investeringen voor de afdeling Intake en Operations is goedkeuring nodig van de landelijke CIO van de politie. De gemandateerde (IM Liaison/Diensthoofd van de landelijke eenheid) kan voor een beperkt budget besluiten overinvesteringen.

#### **Redundantie**

De infrastructuur van KPN is buiten het gebouw redundant uitgevoerd. De lijnen liggen naast elkaar. Binnen de serverruimte zijn de lijnen niet redundant.

De landelijke eenheid beschikt over totaal vier ISDN-30 bundels (120 lijnen) voor de inkomende lijnen. Daarvan zijn er 60 aangesloten op de hoofdlocatie en 60 op de uitwijklocatie. Daarnaast zijn er nog 2 x 30 lijnen, de zogenaamde trainingsbundels. De uitgaande telefonie heeft 2 x 180 lijnen via het ONE netwerk (A- en B-net) en 2 x 30 openbare lijnen beschikbaar. De openbare lijnen worden gebruikt ingeval problemen of werkzaamheden aan ONE. Ook komen op de openbare lijnen de Doventekst oproepen binnen en verstuurt men de voice-bommen ingeval van misbruik 1-1-2 over deze lijnen.

Zowel technisch als qua beheer zijn de systemen voor 1-1-2 Driebergen in een driehoek opgehangen met apparatuur op twee locaties in Driebergen en één in Hilversum, onderling zijn deze met darkfibers gekoppeld. De werkplekken bevinden zich alleen op de twee locaties in Driebergen en de oproepen komen via beide locaties binnen en worden gerouteerd naar waar de centralisten ingelogd zijn. Ingeval van problemen kan deze stand-alone draaien.

## **Piekbelasting**

De afdeling Intake heeft de beschikking over  $4 \times 30 = 120$  lijnen (4x ISDN30). Indien de 120 beschikbare lijnen bezet zijn krijgt de beller een bezettoon te horen. De lengte van de wachtrij is strikt gedefinieerd. De wachtrij is de helft van het aantal intakecentralisten van de betreffende discipline in de regio, tenzij de regio zelf een wachtrij heeft gedefinieerd.

Bij piekbelasting kan de afdeling Intake prioriteren. Alleen prio-1 meldingen worden dan doorgezet naar de regio's en de overige oproepen worden dan bij de Landelijke Eenheid opgevangen. Bij hoge of piekbelasting in de regio's handelt Intake als volgt: als de wachtrij in de regio vol is of ze hebben in de regio een probleem, dan kan de centralist van de afdeling Intake de melding niet kwijt. Stel een gesprek moet naar de politie, lukt dat niet dan probeert Intake de melding via een andere discipline in de regionale meldkamer te krijgen. Lukt dat ook niet dan zet Intake de melding door naar de buddyregio. De afdeling Intake hanteert een lijst waarop voor elke regio een buddyregio is opgenomen. De buddyregio is vastgesteld met de hoofden van de regionale meldkamers.

De afdeling Operations fungeert als reserve buddy. Op het moment dat de buddy van een regio onbereikbaar is dan neemt Operations de melding aan en zet deze dan desnoods via C2000 door naar de regio. Daarbij is de afspraak dat de MKA altijd direct een ambulance laat rijden als de melding via Operations bij de uitgifte in de regio komt.

Bij de afdeling Operations komt de melder in de wacht als alle operators en de supervisor bezet zijn. Als het te lang duurt dan valt de melding terug naar afdeling Intake. De afdeling Intake neemt dan de melding weer aan en probeert de melding nogmaals weg te zetten.

## **Uitwijkprocedure**

Op een tweede locatie in Driebergen zit een vaste uitwijk voor de afdeling Intake. Voor de 1-1-2 zijn 29 identieke werkplekken beschikbaar. Operations zit op dit moment als uitvloeisel van de NSS in tijdelijke huisvesting op een andere locatie in Driebergen. De planning is dat Operations voor eind 2014 terugverhuisd naar de hoofdlocatie in Driebergen. Dit betekent op dit moment dat Operations tot de verhuizing naar hoofdlocatie kan uitwijken. Zit Operations weer aan de hoofdlocatie dan is de formele uitwijkmogelijkheid een Mobiel Commando Unit bestaande uit een grote trailer die eventueel kan worden aangevuld met bureaucontainers. Informeel kan een operator van Operations gebruik maken van werkplekken van Intake op de tweede locatie in Driebergen.

Elke laatste donderdag van de maand wordt er getest, waarbij eventuele problemen direct worden opgepakt en opgelost.

## **Energie, locatie en beveiliging**

De Dienst Facilitaire Operaties (DFO) van de Landelijke Eenheid is verantwoordelijk voor de (nood)stroomvoorziening. De noodstroomvoorziening bestaat uit een UPS-installatie en noodstroomaggregaat. Zowel Intake als Operations zijn hier op aangesloten. Sinds medio 2013 wordt de generator elke maandagochtend getest door DFO. Intake en Operations zijn op de hoogte wanneer getest wordt. In december 2013 en februari 2014 zijn de laatste testen uitgevoerd.

De afweging voor de locatiekeuze van de afdelingen Intake en Operations is vanuit het verleden altijd Driebergen geweest. De omvang van de taak van de afdeling Intake is in de loop van de jaren wel gewijzigd. In eerste instantie ging het om het restbelverkeer, maar momenteel heeft juist de mobiele telefonie het grootste aantal 1-1-2 meldingen.

De beveiliging van het gebouw in Driebergen is in handen van een particulier beveiligingsbedrijf<sup>19</sup>. Voor toegang tot de afdelingen Intake en Operations wordt gebruik gemaakt van pasjes met autorisatie.

De serverruimte is alleen toegankelijk voor medewerkers van beheer. Leveranciers werken onder begeleiding en kunnen niet op afstand werken. Medewerkers van leveranciers worden tevens gescreend. Medewerkers van de Dienst ICT of het MDC mogen zelfstandig met hun passen naar binnen. Ook enkele KPN medewerkers hebben een dergelijke toegangsmogelijkheid vanwege 1-1-2 en de arbi omdat bereikbaarheid voor zowel Intake als Operations essentieel is. Deze medewerkers zijn bekend en hebben een AIVD-screening ondergaan. Aan de bewaking wordt doorgegeven dat zij komen en waar zij moeten zijn.

De afdeling test continue de systemen middels DDOS aanvallen. Omdat de Landelijke Recherche in hetzelfde pand zit wordt alles extra gemonitord.

---

<sup>19</sup> De inspectie heeft geen gegevens van de andere locatie in Driebergen.