

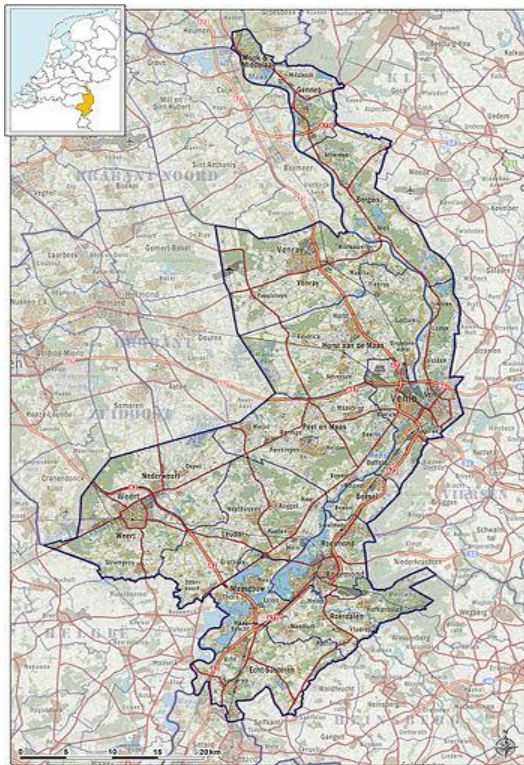
Meldkamer Limburg-Noord

In dit beeld van bevindingen¹ brengen de inspecties in kaart hoe de huidige meldkamer Limburg-Noord 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

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



Figuur 1: Visuele weergave van het verzorgingsgebied van de meldkamer Limburg-Noord. Regio Limburg-Noord en indeling van gemeenten (2013). Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Veiligheidsregio_Limburg-Noord.

¹ Dit beeld van bevindingen beschrijft de feitelijke bevindingen op basis van de door de inspecties afgenomen interviews en opgevraagde documenten. Indien een mening of oordeel wordt gegeven dan is dit een mening/oordeel van de geïnterviewden. De interviews werden afgenomen in de eerste helft van 2014.

Tabel 1: Overzicht van gegevens van het verzorgingsgebied van de meldkamer Limburg-Noord.

Locatie meldkamer	Venlo
Verzorgingsgebied meldkamer (veiligheidsregio)	Limburg-Noord
Oppervlak verzorgingsgebied	1530 km ² land
Aantal inwoners	514.571 (2010)
Bevolkingsdichtheid	352 inwoners/km ²
Regioprofiel	De regio bestaat uit grotendeels landelijk en bosrijk gebied met veel kleinere en enkele grotere kernen. Er is een grote verscheidenheid tussen de verschillende kernen qua karakter, uiteenlopend van een historisch Maasdorp tot een verstedelijkt gebied. De regio grenst aan de landen Duitsland en België en aan de provinciegrenzen met Noord-Brabant en Gelderland. De regio wordt doorkruist door een aantal belangrijke transportassen, vaar- en spoorwegen. Binnen de regio bevinden zich een groot aantal industrieën met BRZO. De regio is qua grondgebied zeer uitgestrekt. Natuurgebied De Peel valt deels binnen deze regio. Nationaal park 'de Maasduinen' valt binnen deze regio. De Maas kent in het zuiden van deze regio een complex sluizensysteem en is gevoelig voor hoogwaterproblematiek in een smalle maar dicht bewoonde strook langs de Maas.
Aantal gemeenten	15
Risico's	Ongevallen met gevaarlijke stoffen bij inrichtingen waar wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen, zoals BRZO bedrijven (onder andere DSM, Akzo) en tankstations. Overstromingen als gevolg van een hoge waterstand langs de rivier de Maas Ongevallen met vervoer van gevaarlijke stoffen over weg, spoor, buisleiding en water. Natuur- en heide branden door de aanwezigheid van bosgebieden

Bron: Risicoprofiel VRLN hoofdrapport.

1.2. Aantal meldingen

De inspectie verzocht de meldkamer cijfers aan te leveren over het aantal 1-1-2 meldingen en overige meldingen per discipline per dienst. De meldkamer Limburg-Noord leverde bij de inspectie cijfers aan over het aantal 1-1-2 meldingen waarbij onderscheid is gemaakt tussen mobiele en vaste 1-1-2 meldingen. Het betreft de aangenomen gesprekken, lost calls zijn niet meegenomen. De meldkamer maakte geen onderscheid tussen de verschillende diensten. De inspectie ontving geen gegevens over het aantal overige meldingen².

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

	Politie			Brandweer			Ambulancezorg			Totaal
	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	Dag 7-15	Avond 15-23	Nacht 23-7	
Aantal 1-1-2 meldingen per jaar	13.264*			1.855*			7.433*			32.303**
Aantal meldingen buiten 1-1-2 per jaar										

² Denk aan: OMS (openbaar meld systeem), niet spoedeisende hulp, burgernet, backoffice, Real Time Intelligence Center (RTIC) en Politie Service Centrum (0900-8844)

Bron: Overzicht 112 Maastricht en Venlo 2013 mobiel en vast.

* Betreft het aantal mobiele 1-1-2 meldingen.

** Betreft het aantal mobiele (22.552) en vaste (9.751) 1-1-2 meldingen.

1.3. Bestuurlijke inbedding

Het bestuur van de veiligheidsregio moet volgens de Wet veiligheidsregio's de beschikking hebben over een gemeenschappelijke meldkamer die is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur of door het bestuur van een andere veiligheidsregio ten behoeve van de brandweertaak, de geneeskundige hulpverlening, de ambulancezorg en de politietaak, met dien verstande dat de Regionale Ambulancevoorziening 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 politie maakt in de veiligheidsregio Limburg-Noord deel uit van de veiligheidsdirectie. De inspecties ontvingen geen samenwerkingsovereenkomst of convenant over de samenwerking tussen politie en veiligheidsregio ten aanzien van de meldkamer. De veiligheidsregio Limburg-Noord beschrijft in het beleidsplan 2011-2015 wel de visie en ambitie voor de gemeenschappelijk meldkamer.

De meldkamer politie (het Operationeel Centrum (OC)) is in de organisatie van de regionale Eenheid gepositioneerd vanuit de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC). De DROC Eenheid Limburg is één organisatie maar zit nu nog op twee verschillende meldkamerlocaties (Venlo en Maastricht). Het RTIC maakt onderdeel uit van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) en is van daaruit geplaatst in de meldkamer Venlo en Maastricht. Onder de kwartiermaker DROC valt een teamchef DROC. De teamchef DROC is verantwoordelijk voor de meldkamer politie Limburg-Noord en Limburg-Zuid. Onder de teamchef vallen operationeel experts van de politie; deze functionarissen verzorgen de feitelijke aansturing van de meldkamer politie in Limburg-Noord respectievelijk in Limburg-Zuid.

De meldkamer brandweer valt organisatorisch onder de Veiligheidsregio Limburg-Noord. De meldkamer is als gevolg van de lopende reorganisatie van de Veiligheidsregio gepositioneerd onder de afdeling Expertise en Specialistische Diensten van de Veiligheidsregio. De meldkamer Ambulancezorg valt onder de regionale ambulancevoorziening (RAV) Noord. De RAV is een private organisatie.

De meldkamer Limburg-Noord heeft geen eenhoofdige leiding. Politie, brandweer en ambulancezorg leggen ieder verantwoording af binnen de eigen discipline.

Directeur

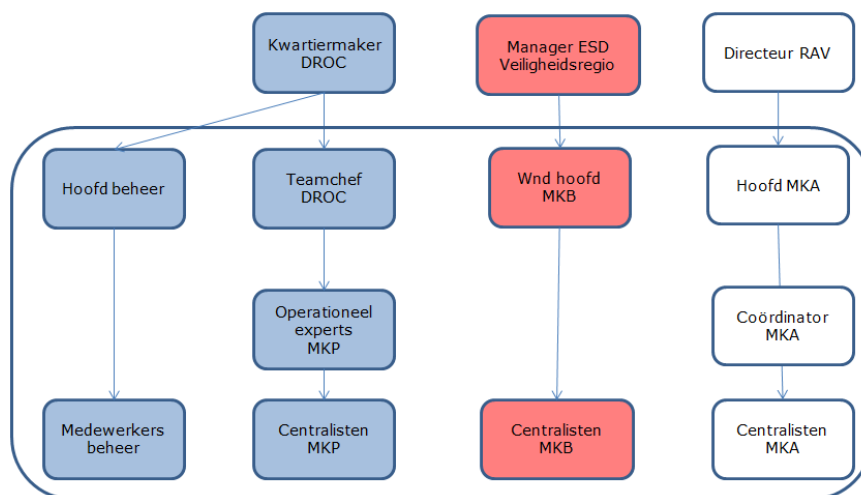
De portefeuillehouder meldkamer binnen de Veiligheidsdirectie is de Directeur Bedrijfsvoering van de Politie Eenheid Limburg. Zij is tevens directeur Meldkamer met de daarbij behorende taken en bevoegdheden zoals beschreven in de Wet veiligheidsregio's. De directeur meldkamer legt verantwoording af aan het dagelijks bestuur van de Veiligheidsdirectie Limburg Noord en namens het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur van de veiligheidsregio Limburg Noord. Binnen de meldkamer Limburg-Noord vervult het waarnemend hoofd meldkamer brandweer de rol van contactpersoon richting de directeur meldkamer. Eén keer in de maand heeft het hoofd brandweer overleg met de directeur meldkamer ter voorbereiding op de vergadering van de Veiligheidsdirectie. Er wordt dan overlegd over de positionering van onderwerpen die binnen de Veiligheidsdirectie worden besproken.

1.4. Inrichting en verantwoording

De GMK Limburg-Noord is vorm gegeven door colokatie van de meldkamers van politie, brandweer en ambulancezorg. Voor afstemming binnen de meldkamer werkt men met een hoofdenoverleg. Dit overleg wordt gevormd door het hoofd meldkamer politie, het hoofd meldkamer ambulancezorg, het hoofd beheer (tevens waarnemend hoofd brandweer) en de multicoördinator meldkamer. De disciplines zijn verantwoordelijk voor het eigen monodisciplinaire proces op de meldkamer. De multicoördinator creëert verbinding tussen de drie disciplines en zorgt voor de doorontwikkeling van zaken die in gemeenschappelijk verband gerealiseerd moeten worden. De coördinator heeft geen formele zeggenschap over de disciplines. Hieronder zijn per discipline de verantwoordingslijnen beschreven.

Politie

De teamchef DROC stuurt de meldkamer politie aan (tevens de meldkamer politie Limburg-Zuid). Hij vertegenwoordigt de politie tijdens interne mono- en multidisciplinaire overlegstructuren en is verantwoordelijk voor het going concern alsmede de ontwikkeling van de afdeling. De operationele leiding is feitelijk in handen van de operationeel experts. Qua p-zorg is er een verdeling gemaakt tussen de teamchef en de operationeel experts. Eén keer in de maand vindt door de leidinggevendenden van het DROC (teamchef en operationeel experts) overleg plaats met de kwartiermaker DROC (DMT). In dit overleg wordt de managementrapportage besproken en wordt stilgestaan bij de ontwikkeling van de dienst en wordt de veranderagenda gemonitord. De kwartiermaker DROC legt vervolgens in de maandelijkse eenheidsbriefing verantwoording af aan de eenheidsleiding. In dit overleg, waarbij wordt teruggekeken op de operationele resultaten en bijzonderheden van de politie Eenheid Limburg, sluiten ook de districts- en divisiechefs aan.



Figuur 2: Organogram gemeenschappelijke meldkamer Limburg-Noord.

Brandweer

Het waarnemend hoofd meldkamer brandweer (tevens hoofd beheer) is integraal verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de meldkamer brandweer, dat wil zeggen zowel voor de personele kant als voor de tactische en operationele aansturing (figuur 2). Hij legt verantwoording af aan de manager van de afdeling Expertise en Specialistische Diensten (ESD) van de Veiligheidsregio. De manager ESD zorgt voor verantwoording naar de regionale brandweercommandant.

Ambulancezorg

Hoofd meldkamer ambulance in Limburg-Noord (tevens voor 0,5 fte gedetacheerd als hoofd meldkamer ambulancezorg bij meldkamer Limburg-Zuid) stuurt de MKA aan (figuur 2). De operationele leiding en p-zorg van de MKA is in handen van de coördinator MKA. Het hoofd

meldkamer ambulancezorg legt maandelijks verantwoording af aan de directeur RAV omtrent de prestaties van de meldkamer.³

Beheer

Binnen de meldkamer Limburg-Noord is de technische ondersteuning van de meldkameromgeving georganiseerd in de afdeling beheer. De afdeling is een onderdeel van de politieorganisatie. In 2009 is voor de beheertaken van het meldkamerdomein tussen de afdeling beheer en de drie disciplines⁴ een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. De afdeling staat onder leiding van het hoofd beheer (figuur 2) en valt formeel onder de divisiechef van het DROS van de politie. Het DROS bestaat uit onder andere het Politie Service Centrum (PSC), Meldkamer politie en afdeling Beheer. Qua verantwoording is er feitelijk voor gekozen de kwartiermaker DROC in plaats van het hoofd DROS de lijnverantwoordelijke te laten zijn van het hoofd beheer). Alleen indien er bijzonderheden zijn, legt hij via de directeur Meldkamer verantwoording af aan de Veiligheidsdirectie (bijvoorbeeld voor niet voorziene investeringen).

Het hoofd beheer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de afdeling beheer. Voor de sturing maakt hij gebruik van rapportages uit het service management systeem (Topdesk). Deze rapportages bevatten gegevens over het incident/problem-, configuratie- en changemanagement. Storingen en trends worden nauw in de gaten gehouden.

Vanuit het hoofdenoverleg komt input van en terugkoppeling naar de gebruikers per discipline, maar vindt geen sturing plaats.

2. Personele invulling

2.1. Aantal en soort functionarissen

Politie

Binnen de meldkamer politie sturen de twee operationeel experts de centralisten aan. Er zijn twee ploegen met ieder een eigen operationele chef. De meldkamer politie maakt geen onderscheid in centralisten. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. Tabel 3 geeft een overzicht met het aantal en soort functionarissen per discipline.

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

	Aantal (fte)	Leidinggevende (fte)	Centralist (fte)	Taak centralist	Werkgever
Politie*	24,2	1 teamchef DROC (0,5) 2 operationeel experts (1,39)	22,31	Aanname en uitgifte	Politie
Brandweer	14,33**	1 waarnemend hoofd meldkamer***	13,33	Aanname en uitgifte	Veiligheidsregio
Ambulancezorg	14,25	1 hoofd meldkamer 1 coördinator	12,75	Aanname en uitgifte	RAV Noord

*Exclusief RTIC.

**Inclusief medewerker operationele voorbereiding en exclusief waarnemend hoofd

***Het waarnemend hoofd meldkamer is in tegenstelling tot de centralisten in dienst van de politie. Waarnemend hoofd brandweer is tevens hoofd beheer.

³ De prestaties worden op centralistniveau gemonitord.

⁴ Alle overige gebruikers, zowel lokale brandweerkorpsen als gelieerden C2000 (als gebruikers onder andere GHOR, Huisartsenposten en een aantal gemeenten) worden ten behoeve van de SLA door één van de drie disciplines vertegenwoordigd.

Brandweer

Binnen de meldkamer brandweer stuurt het hoofd brandweer de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. De meldkamer brandweer maakt geen onderscheid in centralisten. Alle centralisten verrichten dezelfde werkzaamheden.

Ambulancezorg

Binnen de meldkamer ambulancezorg stuurt de coördinator MKA de centralisten aan. Op de werkvloer is geen leidinggevende aanwezig. Binnen de MKA zijn - op één centralist na - alle centralisten verpleegkundig geschoold en verrichten allen dezelfde werkzaamheden. Er zijn enkele centralisten met een combi functie; zij zijn naast de centralist ook ambulanceverpleegkundige. De niet-verpleegkundig centralist doet alleen uitgifte.

Beheer

De afdeling beheer bestaat uit 8,5 fte. De afdeling maakt onderscheid in functioneel, technisch en lokaal beheer. De verdeling is: 1 fte chef beheer, 2,5 fte functioneel beheer, 1,5 fte technisch beheer en 2,5 fte lokaal beheer (waarvan 1 fte senior beheerder) en 1 fte medewerker Front-office beheer. Alle medewerkers zijn in dienst van de politie. Het hoofd beheer geeft operationeel leiding aan de medewerkers beheer en is verantwoordelijk voor de p-zorg.

2.2. Calamiteitencoördinator

De rol van CaCo wordt binnen de meldkamer multidisciplinair ingevuld. De CaCo-diensten worden ingevuld door kolomhoofden, coördinator en een aantal centralisten van de drie disciplines. Het is nog niet mogelijk het rooster van CaCo 24/7 dekkend te krijgen. De CaCo wordt overdag boven de sterkte ingevuld, maar is niet altijd op de meldkamer aanwezig. Tijdens de nachtdienst komt de CaCo uit de sterkte en is aanwezig op de meldkamer.

2.3. Bezetting

Politie

De bezetting van de meldkamer politie is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst drie centralisten (2 aanname, 1 uitgifte) (zie tabel 4). Naast voornoemde tijdsblokken kan er nog een administratieve of reservedienst dienst van 8:00-16:30 of van 8:30 tot 17:00 gepland zijn. Centralisten hebben een acht of negen-uurs rooster.

De aanname en uitgifte vindt op de politie meldkamer gescheiden plaats. Tijdens de dienst vindt geen taakrotatie plaats. De politie kent geen piket voor centralisten en men maakt geen gebruik van inhuur. De meldkamer politie heeft volgens eigen zeggen moeite met het vullen van de roosters. Er staat veel druk op het rooster. Veel centralisten draaien extra diensten.

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	3	2	2
23:00 - 07:00	3	2	2

Brandweer

De bezetting van de meldkamer brandweer is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst twee centralisten. Soms (in eerste maanden van het jaar neemt bijna niemand verlof) zitten er overdag drie in plaats van twee centralisten. Daarnaast is altijd één centralist op piket. Vanaf GRIP 2 moet deze centralist binnen één uur op de meldkamer zijn. Bij voorziene omstandigheden anticipeert de meldkamer brandweer op de bezetting. Op de meldkamer brandweer is geen onderscheid tussen aanname en uitgifte. Deze taken lopen door elkaar. Alleen bij extreme drukte splitst men de

processen en daarbij behorende rollen. Er is naar eigen zeggen voldoende personeel om het rooster in te vullen. Er wordt geen personeel ingehuurd.

Ambulancezorg

De bezetting van de meldkamer ambulancezorg is tijdens de dagdienst, avond- en nachtdienst twee centralisten. Centralisten hebben een acht-uurs rooster. Op de meldkamer is geen onderscheid tussen aanname en uitgifte⁵. De centralisten nemen om en om een melding aan. Eén centralist neemt dan aan en de ander zal dan de uitgifte tot zich nemen. Er is naar eigen zeggen voldoende personeel om het rooster in te vullen. De meldkamer werkt niet met uitzendkrachten.

2.4. Opleiden, trainen en oefenen

Politie

Inwerken

De meldkamer politie leidt nieuwe medewerkers op de meldkamer in drie maanden op. Gedurende de opleiding zitten nieuwe medewerkers aan tafel (boven de sterkte) onder begeleiding van een ervaren centralist. Na ongeveer vier weken kunnen de meesten zelfstandig werken. Ook volgt de nieuwe centralist de basisopleiding centralist multidisciplinair aan de Politieacademie. Als men voornoemde basisopleiding voor centralist heeft afgerond, is men volwaardig centralist.

Oefenen

De centralisten oefenen niet monodisciplinair.

Brandweer

Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer brandweer duurt circa twee maanden. Men wordt aan een mentor gekoppeld (ervaren centralist) en draait bovenformatief in het rooster mee. De eerste drie weken bestaan vooral uit het verkennen van systemen en (nood)procedures en oefenen. Daarna oefent de nieuwe centralist de aanname en vervolgens enige tijd de uitgifte. Er is een tussenevaluatie en een eindevaluatie met de mentor en de leidinggevende. Na twee maanden kan de nieuwe centralist – in een dienst met een ervaren centralist – zelfstandig op de meldkamer werken.

Oefenen

Twee keer per maand hebben de centralisten een hele dag werkoverleg waar steeds de helft van de centralisten aan meedoet. De helft van zo'n dag wordt geoefend (theorie en praktijk). Iedere maand komen andere thema's aan bod. Eén keer per maand oefent iedere centralist dus een halve dag.

Ambulancezorg

Inwerken

Het opleidingsprogramma van de meldkamer ambulancezorg duurt circa acht tot twaalf weken. Men wordt aan één of twee werkbegeleiders gekoppeld. De focus ligt in het begin vooral op uit het verkennen van systemen, een stage bij de ambulancedienst en het opdoen van regiokennis. Daarna oefent men de laag complexe meldingen (B-vervoer) en als laatste de 1-1-2 aanname en uitgifte. Iedere veertien dagen vindt een voortgangsgesprek plaats. Ook kijkt tijdens de dienst een opleidingscoördinator mee. Steeds wordt beoordeeld of de centralist verder mag met de opleiding. Aan het einde van de inwerkperiode is er een nulmeting, waarbij de leerpunten worden benoemd. De centralist stelt met betrekking tot de leerpunten een plan van aanpak op en mag vanaf dat moment zelfstandig werken, waarbij eventuele terugval op de werkbegeleider mogelijk is. Daarna volgt de centralist de opleiding tot centralist meldkamer ambulancezorg van de Academie voor Ambulancezorg.

⁵ Behalve tijdens een dienst met de niet-verpleegkundig centralist.

Oefenen

De centralist heeft jaarlijkse drie verplichte regionale scholingsdagen en één opleidingsdag van de GHOR. De inhoud van de scholingen is afhankelijk van de vraag van de centralisten en input van de human talent coach die de coaching van de centralisten voor rekening neemt. Ook zal het hoofd van de MKA en de coördinator naar aanleiding van leerpunten uit klachten en geëvalueerde casuïstiek input leveren voor scholingsinhoud. Daarnaast kan de centralist uit het opleidingsaanbod zelf nog een keuze maken. De verantwoordelijkheid voor het behalen van de scholingsuren (in verband met de BIG-registratie) ligt bij de centralist.

Tevens vinden Jaarlijks vinden drie tot vier coaching gesprekken plaats. Daarbij luistert de Human talent coach met de centralist een aantal meldingen terug waarop feedback wordt gegeven. De centralist maakt hier een reflectiegesprek over en maakt haar-zijn eigen leerpunten die onderdeel zijn van het POP.

Multidisciplinair oefenen

De veiligheidsregio Limburg-Noord beschikt over een beleidsplan multidisciplinaire vakbekwaamheid 2011-2014 hierin is ook de GMK meegenomen. De GMK maakt onder andere deel uit van de gecombineerde oefening of te wel de hoofdstructuuroefening. Om vakbekwaam te blijven zijn voor een functionaris van de meldkamer zijn vier oefenmomenten als ondergrens benoemd. Een verdere uitwerking van het beleidsplan vakbekwaamheid is het multidisciplinair plan vakbekwaamheid 2014 van de veiligheidsregio Limburg-Noord. Het plan beschrijft doelstellingen voor de operationele functionarissen in de meldkamer voor 2014. Zoals het onderhouden van de basiskennis rampenbestrijding en het oefenen van de multidisciplinaire samenwerking. Volgens de geïnterviewden zijn er doorgaans twee multidisciplinaire trainingdagen per jaar, die voornamelijk bestaan uit lezingen en presentaties. Het gezamenlijk oefenen van casuïstiek vindt sinds 2 jaar plaats.

3. Taakuitvoering

3.1. Algemene en neventaken

De taakuitvoering binnen de meldkamer is in principe gescheiden per hulpdienst. De daadwerkelijke intake en beoordeling van de meldingen alsmede de inzet van de disciplines die volgt op de melding is een aangelegenheid van de disciplines zelf.

Het takenpakket van de meldkamer bestaat uit de basistaken van een meldkamer, te weten het functioneren als lifeline richting zowel de burger als de hulpverlener. De meldkamer is daarbij belast met het ontvangen, registreren en beoordelen van alle hulpvragen gericht op de inzet van brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties (waaronder ambulancezorg) of politie, het bieden van een adequaat hulpaanbod en het begeleiden en coördineren van de hulpdiensten. Daarnaast heeft een meldkamer soms een of meer neventaken. In Limburg-Noord verzorgt de meldkamer politie doordeweeks buiten kantoortijden en in het weekend signaleringen van gestolen auto's en vermiste personen.

De meldkamer ambulancezorg werkt in Limburg-Noord samen met een grote thuiszorgorganisatie. Buiten kantoortijden verzorgt de meldkamer de achtervang van deze thuisorganisatie. Ook is de meldkamer buiten kantoortijden de achtervang voor het RIAGG Midden-Limburg en de GGD. Ten slotte loopt er in Limburg-Noord momenteel een project waarbij sensoren in woningen van risicogroepen (ouderen) worden geplaatst. Wanneer het vaste ritme van de oudere wordt doorbroken, neemt de sensor dit waar en alarmeert automatisch 24/7 de meldkamer.

3.2. Werkprocessen⁶ aan de hand van een casus⁷

Binnenkomst melding

De 1-1-2 meldingen vanaf een mobiel nummer komen direct bij de disciplines binnen via de landelijke Eenheid van de politie in Driebergen. Het Politie Service Centrum (PSC) in Venlo neemt de 1-1-2 meldingen vanaf een vast nummer aan en verbindt door met de juiste discipline. Als sprake is van een overloop van meldingen dan nemen de verschillende disciplines geen meldingen van elkaar aan. Bij drukte filtert het PSC de meldingen van vaste lijnen die met hetzelfde incident te maken hebben. Alleen relevante informatie wordt dan doorgezet.

Politie

Na binnenkomst van een doorgezette 1-1-2 melding opent automatisch het aannamescherm 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 gestelde vragen zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. De centralist kan daarbij gebruik maken van een checklist in GMS. Het systeem geeft enkel enige hints⁸; de meldkamer politie heeft geen strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en het kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de meldingsclassificatie aan het incident toe. Tijdens uitvragen kan de centralist alvast alarmeren via de button die daarvoor in het systeem zit (de 'meerbutton'). De uitgiftecentralist kan dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd. Hierdoor wordt de melding en bijbehorende informatie ook zichtbaar voor de centralist van de ambulancezorg en de brandweer. Daarnaast is er ook mondelinge informatieoverdracht naar de andere centralisten.

Nadat de informatie van de intakecentralist is doorgezet naar de uitgiftecentralist, kijkt de laatste in GIS⁹ welke noodhulpeenheid in de buurt van het incident beschikbaar is. De uitgiftecentralist bepaalt vervolgens wie er naar het incident gaat. De uitgiftecentralist heeft via C2000 contact met de eenheden op straat.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen, maar als men dit vergeet doet de meldkamer dit om het overzicht te bewaren.

Brandweer

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding, opent automatisch het aannamescherm in GMS. Dan begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, beknellingen, eventuele brand, etc. De gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van de brandweer en afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist. Het systeem geeft enkel enige hints¹⁰; er is geen sprake van een strak geformaliseerd uitvraagprotocol. De verkregen informatie noteert de centralist in het aannamescherm en kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met 'verkeersongeval met beknellingen'. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De andere centralisten kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Aantal betrokken personen, aantal en soort voertuigen? Vervolgens worden op basis van de gekozen classificatie de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangen de andere

⁶ Het onderzoek gaat niet in op het werkproces Opschaling in de meldkamer, omdat dit in de Staat van de rampenbestrijding 2013 (Inspectie VenJ) al aan de orde is gekomen.

⁷ 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.

⁸ Deze hints zijn deels lokaal bepaald. Ze zijn bijvoorbeeld gekoppeld aan een bepaalde locatie waar het incident plaatsvindt.

⁹ Mobiel Geografisch Informatie Systeem (GIS).

¹⁰ Deze hints zijn deels landelijk en deels lokaal bepaald.

disciplines ook de melding met bijbehorende informatie. Indien er gewonden zijn, wordt conform een interne afspraak altijd doorverbonden met de ambulancezorg (tenzij zij al een melding omtrent het zelfde incident hebben gekregen).

GMS levert op grond van de bij het voorgaande werkproces verzamelde informatie een inzetvoorstel.¹¹ Het systeem zoekt ook automatisch de benodigde specifieke voertuigen bij elkaar. Vervolgens controleert de centralist het inzetvoorstel. Daarna worden de benodigde eenheden via P2000 gealarmeerd. Bij incidenten nabij de provinciegrens staat bij het inzetvoorstel ook aangegeven of een buurregio moet worden gealarmeerd. Voor inzet van de buurregio moet dan vervolgens altijd telefonisch contact gelegd worden met de meldkamer van die regio. Indien zij door de desbetreffende meldkamer worden gealarmeerd, schakelen de eenheden van de andere regio over op het externe meldkanaal van de meldkamer Venlo en verloopt de communicatie en aansturing via de meldkamer Venlo. Via C2000 en eventueel mobiele dataterminal¹² (MDT) wordt vervolgens de melding aan de eenheden doorgegeven. De centralist bepaalt vervolgens de restdekking.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf 'vrij' statussen. Dit wordt wel eens vergeten. De meldkamer doet dit dan voor de eenheden of neemt daaromtrent contact met de eenheid op. de centralist heeft altijd mondeling contact met de eenheden ter plaatse bij afronding van het incident.

Ambulancezorg

Na binnenkomst van een 1-1-2 melding, begint de centralist met uitvragen. Met het uitvragen verzamelt de centralist informatie over de exacte locatie, rijrichting, het aantal betrokken voertuigen, aantal slachtoffers en beknellingen. In Limburg-Noord werkt de meldkamer met het Nederlands Triagesysteem (NTS). Het systeem ondersteunt de verpleegkundig centralist in het eenduidig en gestructureerd uitvragen van een melding op basis van de DABC criteria eventueel aangevuld met ingangsklachten. Als er meer dan één slachtoffer is dan wordt er buiten NTS gewerkt. De centralist beoordeelt dan het ongevalsmechanisme. De vraag is dan ook niet of er hulp gestuurd dient te worden maar hoeveel en wat. De door de centralist gestelde vragen zijn vooral gericht op de inzet van hulp en de daarbij behorende urgentie en zijn afhankelijk van de specifieke kennis en kunde van de centralist ondersteund door het systeem. Tijdens uitvragen alarmeert de centralist alvast mondeling en via de button die daarvoor in het systeem zit ('meerbutton'). De andere disciplines kunnen dan meelesen en al actie ondernemen. De verkregen medische gegevens noteert de centralist in het voor de andere disciplines afgeschermd medisch kladblok en de overige informatie in het algemeen kladblok. Vervolgens voegt de centralist op basis van de verzamelde informatie de landelijke meldingsclassificatie aan het incident toe. Bij deze casus werkt de centralist met Ongeval met beknellingen (OMB). Vervolgens gaat de centralist verder met uitvragen. Op basis van de gekozen classificatie worden de andere disciplines in GMS automatisch geselecteerd en anders doet de centralist dat handmatig. Als alle disciplines zijn geselecteerd, drukt de centralist op uitgifte. Op dat moment ontvangt de andere disciplines de melding met bijbehorende informatie.

GMS levert vervolgens op grond van de verzamelde informatie een inzetvoorstel. De eenheden zijn zichtbaar in GIS; óók die van de buurregio¹³. De centralist controleert het inzetvoorstel en alarmeert de eenheden. De voertuigen krijgen via de MDT (mobiele dataterminal) de informatie over de melding door. De centralist belt voor inzet van eenheden uit de buurregio met de desbetreffende meldkamer. De centralist is verantwoordelijk voor de restdekking. Wanneer restdekking nodig is in een grensregio, worden de buurregio's ook gevraagd om bij te dragen aan de restdekking.

¹¹ Omdat het ongeval in de casus op de grens van een buurregio plaats vindt, kan het zijn dat niet duidelijk is welke regio inzet moet plegen. De afspraak is dat er dan telefonisch contact wordt opgenomen met de buurregio en hen wordt gevraagd om inzet te plegen op de binnengekomen melding.

¹² In dat systeem zit veel meer dan alleen het brandweerkladblok. Het bevat ook navigatie, bereikbaarheidskaarten, kaarten van waterwingebieden, een crash recovery system (die mogelijk maakt om o.g.v. de kentekens van de betrokken voertuigen te achterhalen waar de airbag of accu zit), etc. Met dit systeem zijn in Limburg Noord naar eigen zeggen vaak storingen.

¹³ De status van het voertuig is echter niet te zien.

Na afronding van de inzet op het incident, ontkoppelt de meldkamer de eenheid van het incident en zet de eenheid de status weer op 'vrij'. De eenheden moeten zelf statussen. De meldkamer controleert bij de rit in GMS of de afsluitcode goed is en boekt vervolgens de melding af.

3.3. Informatie-uitwisseling

Bij aanvang van de dienst is er geen gemeenschappelijke briefing. De politie heeft om 8:30 een briefing waarbij één van de drie dienstdoende centralisten van de meldkamer aanwezig is (als het rustig is). Tevens zijn bij de briefing de overige in dienst zijnde medewerkers van het PSC en meldkamer aanwezig. De aanwezige centralist van de meldkamer verzorgt de terugkoppeling aan de andere twee collega's. Een centralist verzorgt de briefing. De centralisten op de meldkamer kunnen ook de sheets van de briefing in het systeem lezen (briefingtool). Verder vindt bij de meldkamer politie net als bij de meldkamer ambulancezorg en brandweer bij aanvang van de dienst een mondelinge informatieoverdracht tussen de centralisten achter de meldtafel plaats. Informatie-uitwisseling tussen en binnen de disciplines vindt voornamelijk plaats via intranet en de e-mail. Ook zijn er schermen op de meldkamer waarop informatie kan worden gedeeld. Binnen de MKA wordt monodisciplinair informatie uitgewisseld via Ambuweb. Verder werkt de MKA met een informatie-rapport (dagrapport) waarin bijzondere zaken staan (ambulances buiten dienst, gesloten afdelingen van het ziekenhuis, bijzondere inzetten, etc.) Bij de brandweer zijn belangrijke zaken (buiten dienst zijnde voertuigen, wegafsluitingen, etc.) ook nog vaak opgenomen in de dagklapper die op de meldkamer staat. Ook de brandweer en de politie maken dagelijks een dagrapport op net zoals de MKA dat doet.

De centralisten hebben geen multidisciplinaire werkoverleggen. Op werkvloerniveau deelt men informatie over praktische zaken, maar niet over werkinhoud en werkprocessen. Wel zijn er meerdere malen per jaar multidisciplinaire trainingdagen voor alle centralisten en apart ook nog voor de CaCo's.

Tijdens de dienst vindt informatieoverdracht tussen de disciplines mondeling en via het algemene kladblok in GMS plaats. Dit is voor de andere disciplines in te zien nadat door een centralist de andere disciplines in GMS zijn geselecteerd. In het geval zich een incident voordoet is het afhankelijk van de meldingsclassificatie en de persoonlijke keuze van de centralist om de andere disciplines er wel of niet bij te betrekken. Omdat binnen de ambulancezorg specifieke (wettelijke) eisen worden gesteld aan het delen van informatie, werkt de MKA in GMS naast het algemene kladblok tevens met een medisch kladblok. De centralisten van de andere disciplines kunnen in de meldkamer Limburg-Noord niet in het medisch kladblok kijken. Informatie die nodig is voor de inzet wordt tussen de disciplines gedeeld in het algemene kladblok of mondeling. De politie en brandweer centralisten geven aan dat zij soms lang moeten wachten en te summiere informatie krijgen als een multidisciplinaire-melding eerst bij de MKA binnenkomt. Dit is in diverse overlegvormen meerdere keren besproken, maar de situatie is volgens hen onveranderd.

4. Beheer meldkamer

4.1. Inrichting ICT en telecom

De afdeling beheer is verantwoordelijk voor het functioneel, het technisch en lokaal beheer. Ook verzorgt de afdeling het beheer van alle C2000 randapparatuur. Enkele systemen binnen het meldkamerdomein worden echter door de afdeling beheer van de Veiligheidsregio en de afdeling Facilitair Management van de politie onderhouden. De Veiligheidsregio onderhoudt onder andere de WAS-palen, OMS, NL-alert en LCMS en de afdeling Facilitair Management van de politie is verantwoordelijk voor het beheer van 1-1-2 tot aan de arbi. De technisch beheerders van de afdeling beheer fungeren wel als eerste aanspreekpunt bij storingen van de telefonie. Het is onduidelijk hoe de onderlinge afstemming tussen de afdeling beheer van de Veiligheidsregio en de afdeling Facilitair Management van de politie verloopt.

Leveranciersmanagement

De meldkamer doet bijna alles in eigen beheer. Voor een deel zijn er SLA's met externe partners afgesloten (met Koning en Hartman voor de arbi, GIS bij TensingGIS, respond voor communicator en met de Dienst IV/MDC (VTSPN) voor GMS, C2000 en 1-1-2). Opstellen van selectiecriteria (met gebruiker samengesteld pakket van eisen) voor systemen en toetsing daarvan vindt plaats door afdeling beheer. Zij stemt dit af met de juridische afdeling en waar nodig met de afdeling Logistiek van de politie. De afdeling beheer kan niet zelfstandig de keuze voor de leveranciers maken wanneer het niet om de landelijke systemen (GMS, C2000) gaat. Investerings en keuze van leverancier verloopt via de politieorganisatie.

De afdeling beheert voert zelf de regie op leveranciers door middel van (eigen) impactanalyses en het monitoren van de desbetreffende SLA's. Met sommige leveranciers heeft de afdeling beheer structurele (jaarlijks c.q. enkele keren per jaar) overleggen. Voor wat betreft de systemen van Dienst IV/MDC (VTSPN) is er een nauwe samenwerking, omdat dit veelal koppelingen betreft tussen beide infrastructuren/systemen. In dat kader vindt door een medewerker van de afdeling beheer maandelijks overleg plaats met de service level manager voor de regio Limburg.

Met andere leveranciers is alleen overleg als daar aanleiding toe is. Van sommige overleggen worden de afspraken vastgelegd in een rapportage.

4.2. Management van de dienstverlening

De afdeling beheer van de meldkamer werkt niet op basis van een bepaalde systematiek. De afdeling gebruikt Topdesk¹⁴. Het service management systeem Topdesk bevat gegevens over het storingen en afhandelingstijd. Het systeem kan rapportages opleveren over incident/problem-, configuratie- en changemanagement. In het hoofdenoverleg bespreekt het hoofd beheer de consequenties van incidenten, storingen en werkzaamheden.

Incidentenproces

Voor de centralisten is er een zelfhulpinstructie voor de meest voorkomende problemen. Indien dat geen oplossing biedt, kan men de afdeling technisch beheer pagen (buiten kantoor tijden loopt dit via de brandweercentralist). De afdeling beheer is 24/7 bereikbaar en kent een piket¹⁵. Er is piket van twee technisch beheerders. Limburg-Zuid participeert ook in het piket. Indien een klacht niet direct is op te lossen, omdat bijvoorbeeld de leverancier moet worden ingeschakeld, fungeert de afdeling beheer als intermediair en houdt de meldkamer op de hoogte van de oplossing van de storing. Voor niet dringende klachten gebruikt men Topdesk. Men krijgt dan een klachtnummer en wordt via mail op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht.

4.3. Integraal risicobeheer

Het is de geïnterviewden onbekend of risico's geïnventariseerd, beschreven en geprioriteerd worden en of mitigerende maatregelen worden genomen. De inspecties hebben hieromtrent ook geen documenten ontvangen.

4.4. Bedrijfscontinuïteit en ICT weerbaarheid

Status ICT

De status van ICT is naar eigen zeggen van de meldkamer goed. De afdeling beheer heeft een overzicht van de stand van zaken. Bij afschrijvingen wordt steeds bekeken of daadwerkelijk

¹⁴ Topdesk is software voor onder andere afhandeling van incidenten op IT gebied.

¹⁵ De afdeling beheer van de Veiligheidsregio heeft ook een piket.

vervanging moet plaatsvinden of dat in verband met kosten en de aanstaande LMO een upgrade moet plaatsvinden en men nog enige jaren verantwoord met de bestaande systemen vooruit kan.

Redundantie

De inspecties hebben geen informatie ontvangen over de redundantie van de systemen.

Piekbelasting

De meldkamer beschikt over twaalf 1-1-2-lijnen (vier politie, vier ambulance en vier brandweer). Indien de lijnen van de meldkamer bezet zijn, komen melders in de wachtrij. In geval van een wachtrij, zijn voor de centralist steeds alle 1-1-2 lijnen zichtbaar. Er kan niet worden geprioriteerd.

Vaste 1-1-2 komt binnen bij het PSC en wordt via die weg doorverbonden naar de desbetreffende centralist. Bij grote drukte wordt ook met de Landelijke Eenheid van de politie in Driebergen of met het PSC gebeld om daar al 1-1-2 meldingen te filteren.

Uitwijkprocedure

De buddyregio voor de uitwijk¹⁶ van 1-1-2 is de meldkamer Limburg-Zuid. Uitgangspunt bij de uitwijk is dat de servers in Venlo blijven functioneren wanneer de meldkamer een beroep doet op de meldkamer in Maastricht. Iedere discipline heeft één tafel ter beschikking bij de buddy-regio.

De Politie Limburg-Noord, Veiligheidsregio Limburg-Noord en AmbulanceZorg Limburg-Noord hebben met de Politie Limburg-Zuid, Veiligheidsregio Zuid Limburg en AmbulanceZorg Zuid Limburg een convenant afgesloten over de uitwijk. In het convenant verplichten de partijen zich om over en weer als buddymeldkamer te functioneren bij omstandigheden ten gevolge waarvan één van de meldkamers (een deel van) haar processen niet kan uitvoeren. Ook is de afspraak opgenomen om medewerkers hierin te oefenen en trainen. Het trainingstraject omvat tenminste regelmatige uitwisseling van centralisten, het periodiek beoefenen van de werking van bedrijfssystemen en werkprocessen en tenminste 1x per jaar een oefening waarbij daadwerkelijk overschakeling van de ene naar de andere meldkamer plaatsvindt. De centralisten oefenen in de praktijk de fysieke uitwijk naar Maastricht volgens eigen zeggen niet structureel, maar iedereen is wel eens op de buddymeldkamer geweest. De techniek van de fallback¹⁷ wordt wekelijks getest. De meldkamer heeft in 2013 een buddytest uitgevoerd. Naar aanleiding van deze test zijn verbeteringen en aandachtspunten opgesteld.

Energie, locatie en beveiliging

Voor de noodstroomvoorziening van de meldkamersystemen zijn UPS'en¹⁸ en een generator beschikbaar. Bij energieproblemen nemen de interne UPS'en de eerste acute stroomvoorziening over. Daarna neemt de noodstroomaggregaat de stroomvoorziening over. Maandelijks test de afdeling facilitaire dienst (onderdeel politie) de noodstroomaggregaat (koude test) en kijkt de diesel na. Incidenteel wordt 'warm' getest.

De redenen die ten grondslag lagen aan de keuze voor de huidige locatie van de meldkamer zijn de geïnterviewden onbekend. De inspecties hebben hieromtrent ook geen stukken ontvangen.

Voor het toegangsbeheer maakt men gebruik van toegangspassen (wel persoonsgebonden). De screening en uitvoering loopt via politie. Binnen het gebouw gelden autorisaties voor de

¹⁶ Uitwijk: het, door in- of externe factoren, niet kunnen functioneren van een volledige meldkamer waardoor de gehele meldkamerfunctie op een andere locatie overgenomen moet worden (veelal inclusief de overkomst van de centralisten van de uitwijkende meldkamer).

¹⁷ Fallback: het - ten gevolge van niet functioneren van (een cruciaal) onderdeel van een meldkamer - tijdelijk moeten overschakelen/terugvallen op de andere meldkamer voor een enkele of een aantal functionaliteiten.

¹⁸ Uninterruptable Power Supply. Apparaat dat er voor zorgt dat de elektrische stroom naar elektrische apparatuur niet wordt onderbroken als de netspanning geheel wegvalt en beschermt deze tegen mogelijke schade als zich stroompieken voordoen of als de stroom gedeeltelijk wegvalt.

toegangspassen. De meldkamer is alleen voor meldkamerpersoneel en tot de serverruimte hebben naast de medewerkers van beheer ook alle centralisten toegang.¹⁹

¹⁹ Alle centralisten kunnen bij de calamiteitschakeling.